Benutzerhandbuch

tvh Online Service – Kontenverwaltung per Internet

tvhOS Version 1.5

© Tierärztliche Verrechnungsstelle Heide r.V.
Hans-Böckler-Straße 23
25746 Heide
www.tvheide.de

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkung 3
2 Anmelden und abmelden am tvhOS 3
3 Sicherheitshinweise zum tvhOS 4
3.1 Schutz der Zugangsdaten 4
3.2 Aufruf des tvhOS 4
3.3 Benutzung in fremder Umgebung 4
3.4 Verhalten während einer aktiven Sitzung 4
3.5 Beenden einer Online Sitzung 5
3.6 Betriebssystem, Browser, Antivirensoftware und Firewall 5
4 Ansprechpartner in der Verrechnungsstelle 6
5 Aufteilung der Bildschirmanzeige des tvhOS 7
6 Kurzer Rundgang durch die Funktionen des tvhOS 8
6.1 Hauptfunktion Übersicht 8
6.1.1 Funktion Übersicht → Gesamtübersicht 8
6.1.2 Funktion Übersicht → Übersicht nach Konten 9
6.2 Hauptfunktion Kunden 10
6.2.1 Funktion Kunden → Suche 11
6.2.2 Funktion Kunden → Kundenlisten 12
6.3 Hauptfunktion Rechnungen 15
6.3.1 Funktion Rechnungen → Rechnungsübersicht 15
6.3.2 Funktion Rechnungen → Rechnungsliste 16
6.4 Hauptfunktion Verrechnungskonto 20
6.5 Hauptfunktion Verbindlichkeiten 21
6.5.1 Funktion Verbindlichkeiten → Verbindlichkeitenübersicht 21
6.5.2 Funktion Verbindlichkeiten → Verbindlichkeitenliste 22
6.6 Hauptfunktion Infodienste 23
6.6.1 Funktion Infodienste → Bonität 23
6.6.1.1 Beispiele 25
6.6.1.2 Speicherung der Ergebnisse 26
6.7 Arbeiten mit dem ausgewählten Kunden 28
6.7.1 Funktion Kunde → Forderungsliste 28
6.7.2 Funktion Kunde → Stammdaten 29
6.7.3 Funktion Kunde → Mahnsperren verwalten 29
6.7.4 Funktion Kunde → Rechnungsliste 31
6.7.5 Funktion Kunde → Vorgangsliste 32
6.7.6 Funktion Kunde → Mitteilung verfassen 33
6.7.7 Funktion Kunde → Direktzahlung melden 33
6.7.8 Funktion Kunde → Bonitätsanfrage 35
6.8 Hauptfunktion Postfach 35
6.8.1 Funktion Postfach → Neue Mitteilung 36
6.8.1.1 Anhang hinzufügen 37
6.8.2 Funktion Postfach → Eingang 37
6.8.3 Funktion Postfach → Ausgang 39
6.9 Hauptfunktion Profil wechseln → Wozu benötigen wir Profile? 40
6.10 Hauptfunktion Einstellungen 41
6.11 Hauptfunktion Abmelden 42
7 Druckansicht 43
7.1 Mozilla Firefox 43
7.2 Windows Internet Explorer 43
8 Neues Passwort anfordern 44
9 Angestelltenmodus 45

1 Vorbemerkung

Der tvh Online Service (tvhOS) ist der Internet Informationsdienst für die ordentlichen Mitglieder der tvh. Im tvh Online Service sind die wichtigsten Informationen zu den Konten, den Kunden und den Rechnungen per Internet rund um die Uhr abrufbar.

Aus technischen Gründen ist die Datenbasis des tvhOS von den operativen Datenhaltungs-systemen der tvh getrennt. Täglich nach Buchungsschluss findet eine Datenübernahme aus dem operativen Datenbanksystem der tvh statt. Die Vorgänge des nächsten Buchungstages werden 24 Stunden später in den Online Service nachgetragen.

In der neuen Version 1.5 wurde der tvhOS um neue Funktionen erweitert. Z. B. können Rechnungen nach Rechnungsinhalt recherchiert und der Rechnungsinhalt angezeigt werden. Die Kundenlisten wurden um die Liste „aller Kunden mit gesetzter Mahnsperre“ erweitert. Durch Eintragung einer Mailadresse in den Einstellungen, wird eine Mitteilung an diese Adresse versendet, sofern im tvhOS Postfach eine neue Nachricht eingeht.

Änderungen in diesem Handbuch sind gelb hervorgehoben.

2 Anmelden und abmelden am tvhOS

Die Prozedur für die An- und Abmeldung ist in der Broschüre „Erste Schritte“ ausführlich beschrieben.

3 Sicherheitshinweise zum tvhOS

Der tvhOS verwendet aktuelle Verschlüsselungstechniken (HTTPS, SSL) für die Internetkommunikation, um sicheres Arbeiten mit dem tvhOS zu ermöglichen. Die Kommunikation zwischen dem tvhOS System und dem Computer des Anwenders erfolgt grundsätzlich verschlüsselt.

Die genannten Sicherheitstechniken können allerdings nur dann vor Gefahren schützen, wenn sorgfältig mit den Zugangsdaten (Username und Passwort) umgegangen wird.

In den folgenden Abschnitten werden allgemeine Bedienungs- und Verhaltenshinweise zur Erhöhung der Sicherheit im Internet gegeben. Weitere sicherheitsrelevante Verhaltensmaßregeln im Internet bietet die Web-Site des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI, http://www.bsi-fuer-buerger.de).

3.1 Schutz der Zugangsdaten

Bitte beachten Sie, dass die tvh Sie zu keiner Zeit, weder persönlich noch telefonisch per E-Mail oder SMS auffordern wird, Ihre Zugangsdaten preiszugeben. Falls Sie eine solche Aufforderung erhalten, handelt es sich aller Wahrscheinlichkeit nach um einen Betrugsversuch. Bitte informieren Sie uns dann unverzüglich.

Die tvh wird Sie auch niemals per E-Mail auffordern, sich z.B. für die Aktualisierung der persönlichen Daten bei dem tvhOS anzumelden. Auch in diesem Fall müssen Sie davon ausgehen, dass der Absender eine Betrugsabsicht verfolgt. Ignorieren Sie die Aufforderung und benachrichtigen Sie uns unverzüglich.

Jede Person, die Ihren Anmeldenamen und das Passwort kennt, hat die Möglichkeit, den tvh Online Service unter Ihrem Namen zu nutzen und Aufträge zu Lasten Ihrer Konten zu erteilen.

Die Zugangsdaten müssen geheim gehalten werden und dürfen nicht gespeichert werden. In regelmäßigen Abständen von etwa 6 Wochen sollten Sie Ihr Passwort ändern.

Achten Sie bei der Eingabe von Username und Passwort stets darauf, dass die Tastatureingaben nicht von anderen Personen beobachtet werden.

3.2 Aufruf des tvhOS

Folgende Regeln sollten Sie beim Aufruf des tvhOS beachten:

- Tippen Sie die Internetadresse (URL) per Tastatur in das Adressfenster Ihres Browsers ein https://direktservice.tvheide.de/tvhOS oder verwenden Sie den Zugang **Online Service**, der auf unserer Homepage www.tvheide.de angeboten wird.
- Überprüfen Sie die Richtigkeit der URL sobald der Aufbau der Seite beendet ist.
- Beachten Sie, dass die angezeigte Adresse stets mit der Zeichenkette **https://** beginnt.
- Prüfen Sie, ob das Sicherheitsmerkmal des Browsers angezeigt wird: Verriegeltes Schloss in der Statusleiste.
- Überprüfen Sie die Gültigkeit der Angaben des Zertifikates.

3.3 Benutzung in fremder Umgebung

Vermeiden Sie es, den Internetzugang eines fremden oder nicht vertrauenswürdigen Computers (z.B. eines Internet-Cafés) zu nutzen. Die Gefahr, dass Ihre Zugangsdaten ausspioniert werden ist hier besonders hoch.

3.4 Verhalten während einer aktiven Sitzung

Solange Sie im Online Service angemeldet sind, sollten Sie den Platz am Computer möglichst nicht verlassen. Sollte dies unvermeidlich sein, so beenden Sie zuerst die Sitzung über die Funktion **Abmelden**.

3.5 Beenden einer Online Sitzung

Der Online Service ist immer über die Funktion **Abmelden** zu verlassen. Nur über diese Funktion wird die Sitzung zuverlässig beendet.

3.6 Betriebssystem, Browser, Antivirensoftware und Firewall

Das Betriebssystem, in der Regel wird dies Windows von Microsoft sein, ermöglicht den Betrieb Ihres Computers. Jeder Hersteller bietet regelmäßig Service- und Sicherheitsupdates an, die möglichst zeitnah eingespielt werden sollten. Sorgen Sie dafür, dass auf Ihrem PC stets die neuesten Service- und Sicherheitsupdates installiert sind.

Auch für den verwendeten Browser bieten die jeweiligen Hersteller regelmäßig Updates. Die Verwendung der aktuellsten Version wird auch hier dringend empfohlen.

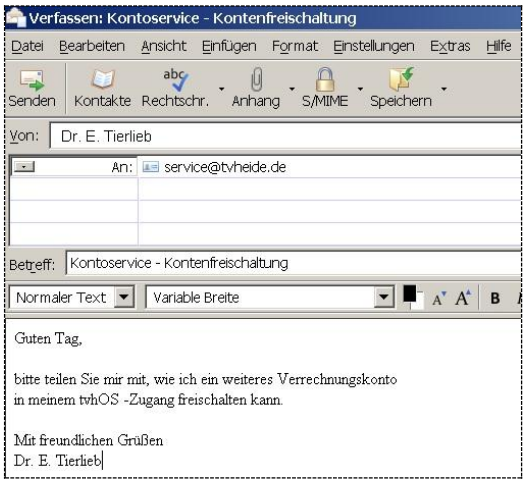
Zum Schutz vor Viren und trojanischen Pferden und weitere Schadsoftware sollte ein Antivirenprogramm und eine Firewall auf dem PC installiert werden. Das Antivirenprogramm muss stets aktualisiert werden, um seine Schutzfunktion weiterhin zu gewährleisten.

4 Ansprechpartner in der Verrechnungsstelle

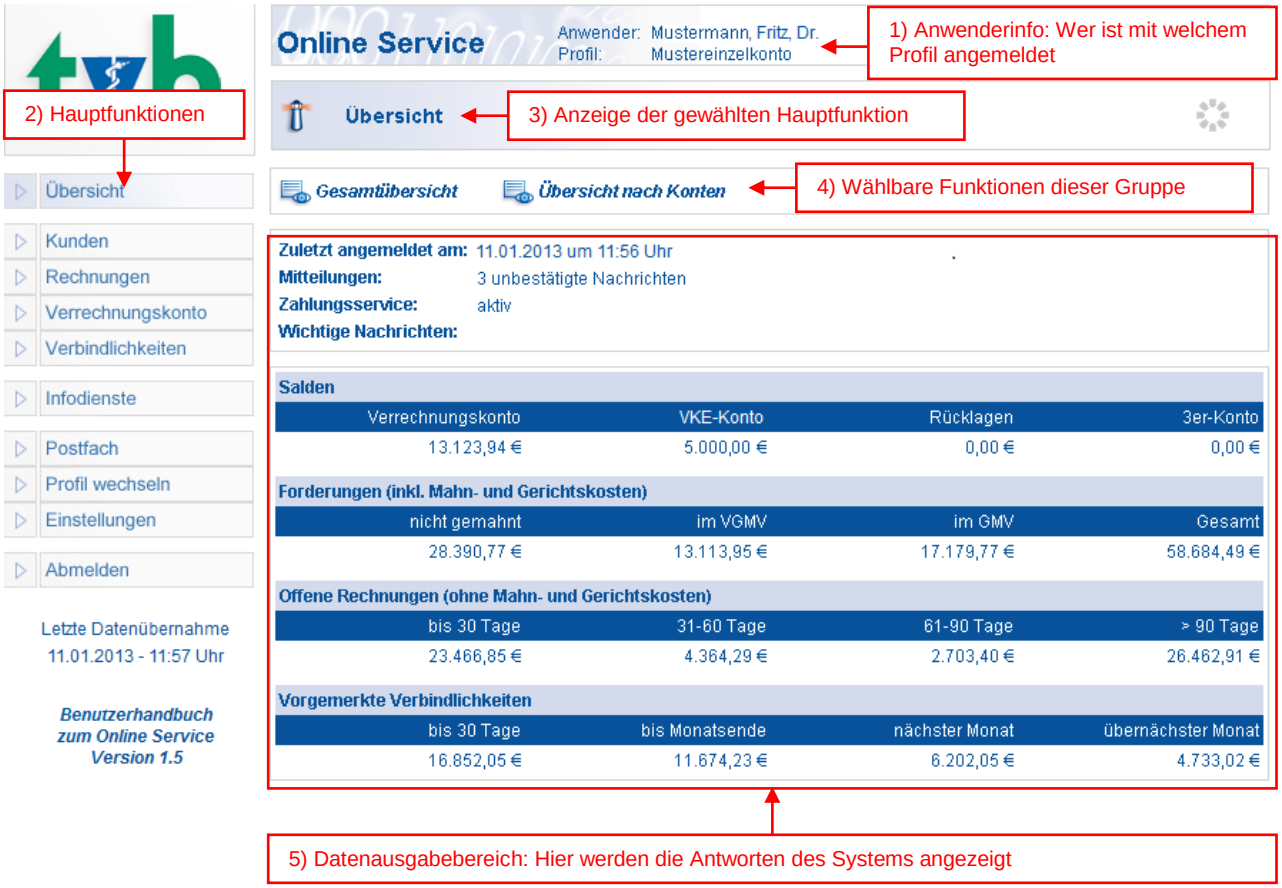
Falls Sie allgemeine Fragen zum Online Service haben oder im konkreten Fall eine telefonische Beratung benötigen oder vielleicht einen Hinweis zur Verbesserung des Online Services geben wollen, wenden Sie sich bitte an die nachfolgend genannten Ansprechpartner.

tvh Fachgruppe		Tel. 0481 / 85013-	E-Mail
Kontoservice	Fr. Ring	-12	service@tvheide.de
Fakturierungsservice	Fr. Bittrich	-23	
Zahlungsservice	Fr. Dröse	-15	
Mahnservice	Fr. Bröcker	-33	
tvhOS Systembetreuung	Fr. Hennig	-42	

Falls Sie uns Ihr Anliegen per E-Mail mitteilen, nennen Sie bitte im Betreff die fachlich zuständige Stelle.


Verfassen: Kontoservice - Kontenfreischaltung
Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Einstellungen Extras Hilfe
Senden Kontakte Rechtschr. Anhang S/MIME Speichern
Von: Dr. E. Tierlieb
An: service@tvheide.de
Betreff: Kontoservice - Kontenfreischaltung
Normaler Text Variable Breite
Guten Tag,
bitte teilen Sie mir mit, wie ich ein weiteres Verrechnungskonto
in meinem tvhOS -Zugang freischalten kann.
Mit freundlichen Grüßen
Dr. E. Tierlieb

5 Aufteilung der Bildschirmanzeige des tvhOS



Der Bildschirmanzeigebereich ist in fünf Abschnitte aufgeteilt. In der Kopfzeile, im Abschnitt 1, wird angezeigt, wer aktuell mit welchem Profil [siehe Abschnitt 6.9], d.h. mit welchen Konten, angemeldet ist. Im Abschnitt 2 sind die Hauptfunktionen des tvhOS sichtbar. Nach der Anmeldung wird automatisch die Funktion **Übersicht** angesteuert. Im Bildschirmabschnitt 3 wird stets gezeigt, in welcher Hauptfunktion sich der Anwender befindet. Der Abschnitt 4 zeigt an, welche Funktionen innerhalb dieser Funktionsgruppe zur Verfügung stehen, hier sind es die **Gesamtübersicht** sowie die **Übersicht nach Konten**. Letztere wird benötigt, wenn für den Anwender mehrere Verrechnungskonten geführt werden und nicht nur eine Zusammenfassung sondern die Details für alle Konten angezeigt werden sollen.

Im Abschnitt 5 werden die vom System aufbereiteten Ergebnisse angezeigt.

6 Kurzer Rundgang durch die Funktionen des tvhOS

6.1 Hauptfunktion Übersicht

Diese Funktion wird automatisch nach der Anmeldung ausgeführt. In der zugehörigen Funktionsleiste stehen **Gesamtübersicht** oder **Übersicht nach Konten** zur Auswahl.

6.1.1 Funktion Übersicht → Gesamtübersicht

Im Datenausgabebereich werden zunächst wichtige systembezogene Informationen angezeigt:

- Wann war der Anwender zuletzt angemeldet?
- Liegen Mitteilungen der tvh an den Anwender vor?
- Ist der Zahlungsservice aktiv geschaltet, d.h. führt die tvh Überweisungen für das tvh Mitglied aus?
- Liegen Nachrichten der tvh vor, die an alle Anwender gerichtet sind

Salden

Verrechnungskonto	VKE-Konto	Rücklagen	3er-Konto
13.123,94 €	5.000,00 €	0,00 €	0,00 €

Forderungen (inkl. Mahn- und Gerichtskosten)

nicht gemahnt	im VGMV	im GMV	Gesamt
28.390,77 €	13.113,95 €	17.179,77 €	58.684,49 €

Offene Rechnungen (ohne Mahn- und Gerichtskosten)

bis 30 Tage	31-60 Tage	61-90 Tage	> 90 Tage
23.466,85 €	4.364,29 €	2.703,40 €	26.462,91 €

Vorgemerkte Verbindlichkeiten

bis 30 Tage	bis Monatsende	nächster Monat	übernächster Monat
16.852,05 €	11.674,23 €	6.202,05 €	4.733,02 €

Es folgen die aktuellen Konto**salden** in einer übersichtlichen Gesamtdarstellung. Dieser sogenannte Finanzleitstand ermöglicht es dem Anwender, seinen Finanzstatus auf einen Blick zu überschauen.

Ausgewiesen werden das **Verrechnungskonto** mit seinen Nebenkonten **VKE-Konto** (**V**erwaltungs**k**osten**e**inlage), **Rücklagen** und dem sogen. **3'er-Konto**. Rücklagen und das 3'er-Konto werden nur in Ausnahmefällen mit Buchungen adressiert, z.B. wenn Rücklagen für spätere Steuerzahlungen gebildet werden sollen oder wenn Einnahmen separat gebucht werden sollen.

Sollten in einem Profil mehrere Verrechnungskonten zusammengefasst sein, werden die Salden aller zugehörigen Verrechnungskonten in der Übersicht addiert. Dies gilt insbesondere für Mitglieder, die die kurative Praxis getrennt von der Hausapotheke führen, aber auch für gemeinschaftlich geführte Praxen.

In der nächsten Zeilengruppe werden die **Forderungen** des Verrechnungskontos ausgewiesen, differenziert nach Status **nicht gemahnt**, **im VGMV** (vorgerichtliches Mahnverfahren) sowie **im GMV** (gerichtliches Mahnverfahren) und **Gesamt**. Der Begriff Forderung umfasst hier den Rechnungsbetrag zzgl. Mahn- und Gerichtskosten, die der Tierarzt bis zum aktuellen Zeitpunkt aufwenden musste und dem Tierhalter in Rechnung gestellt wurden.

Auch hier werden die Zahlen aller Verrechnungskonten addiert, die im Profil hinterlegt sind.

In der Zeilengruppe **Offene Rechnungen** werden die ausstehenden Rechnungsbeträge ohne Mahngebühren und Gerichtskosten nach Altersgruppen angezeigt.

In der letzten Zeilengruppe werden **Vorgemerkte Verbindlichkeiten** dargestellt, d.h. bereits zur Buchung vorgesehene Zahlungen, die für den Kontoinhaber vom Verrechnungskonto geleistet werden. Sie werden in den Zeitintervallen aktueller Tag **bis 30 Tage**, aktueller Monat **bis Monatsende**, **nächster Monat** und **übernächster Monat** angezeigt.

6.1.2 Funktion Übersicht → Übersicht nach Konten

Salden

Konto	Kontotyp	Verrechnungskonto	VKE-Konto	Rücklagen	3er-Konto
11.00000	Mitglied	0,00 €	5.000,00 €	0,00 €	0,00 €
111.00000	Praxis	28.616,68 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
222.00000	Apotheke	16.126,89 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Summe		44.743,57 €	5.000,00 €	0,00 €	0,00 €

Forderungen (inkl. Mahn- und Gerichtskosten)

Konto	Kontotyp	nicht gemahnt	im VGMV	im GMV	Gesamt
11.00000	Mitglied	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
111.00000	Praxis	46.124,58 €	2.204,25 €	1.137,36 €	61.466,19 €
222.00000	Apotheke	58.124,58 €	644,03 €	69,09 €	56.411,22 €
Summe		104.249,16 €	2.848,28 €	1.206,45 €	117.877,41 €

Offene Rechnungen (ohne Mahn- und Gerichtskosten)

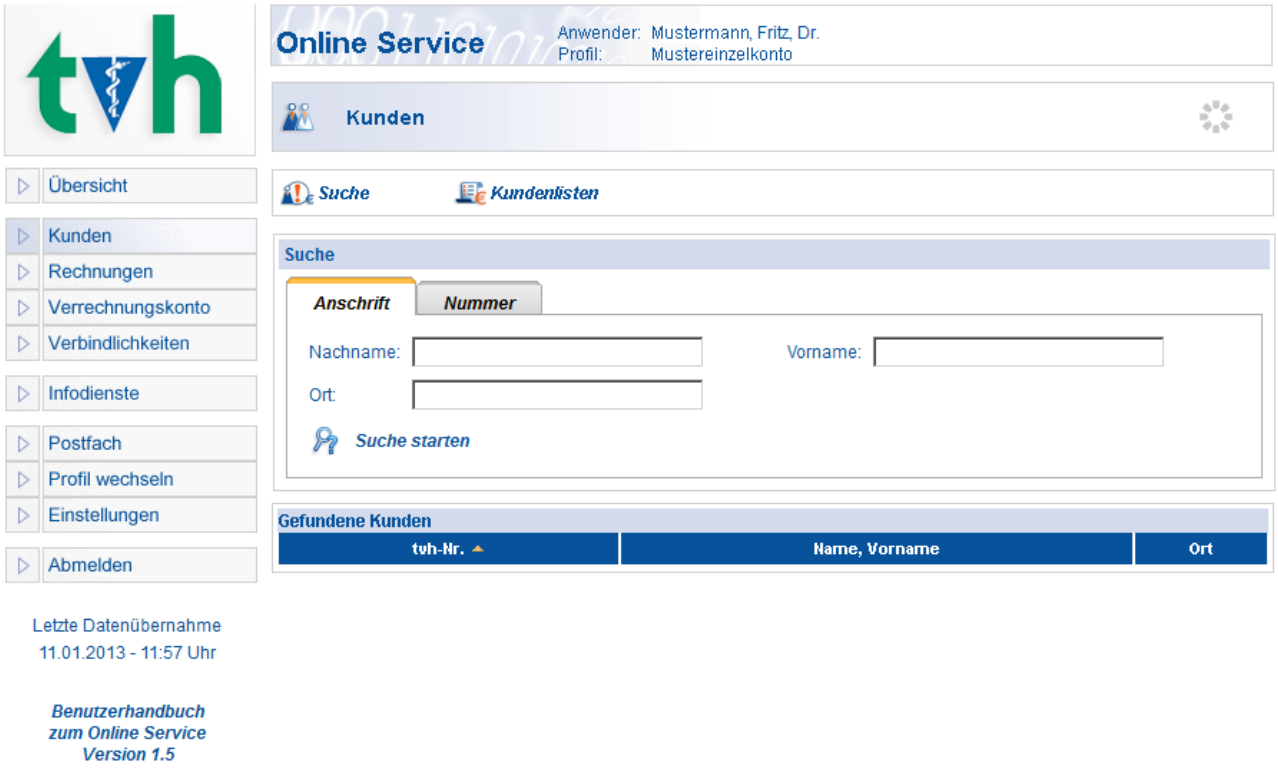
Konto	Kontotyp	bis 30 Tage	31-60 Tage	61-90 Tage	> 90 Tage
11.00000	Mitglied	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
111.00000	Praxis	12.094,49 €	34.128,24 €	11.415,53 €	3.350,13 €
222.00000	Apotheke	11.130,02 €	33.240,14 €	11.327,93 €	654,92 €
Summe		23.224,51 €	67.368,38 €	22.743,46 €	4.005,05 €

Vorgemerkte Verbindlichkeiten

Konto	Kontotyp	bis 30 Tage	bis Monatsende	nächster Monat	übernächster Monat
11.00000	Mitglied	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
111.00000	Praxis	23.536,70 €	18.886,39 €	35.335,20 €	28.264,27 €
222.00000	Apotheke	40.578,22 €	33.236,98 €	13.650,41 €	376,06 €
Summe		64.114,92 €	52.123,37 €	48.985,61 €	28.640,33 €

Sollten im Profil des Anwenders mehrere Verrechnungskonten hinterlegt sein, kann sich der Anwender die in der **Gesamtübersicht** kumuliert dargestellten Daten per Anklicken der Funktion **Übersicht nach Konten** auch detailliert anzeigen lassen.

6.2 Hauptfunktion Kunden

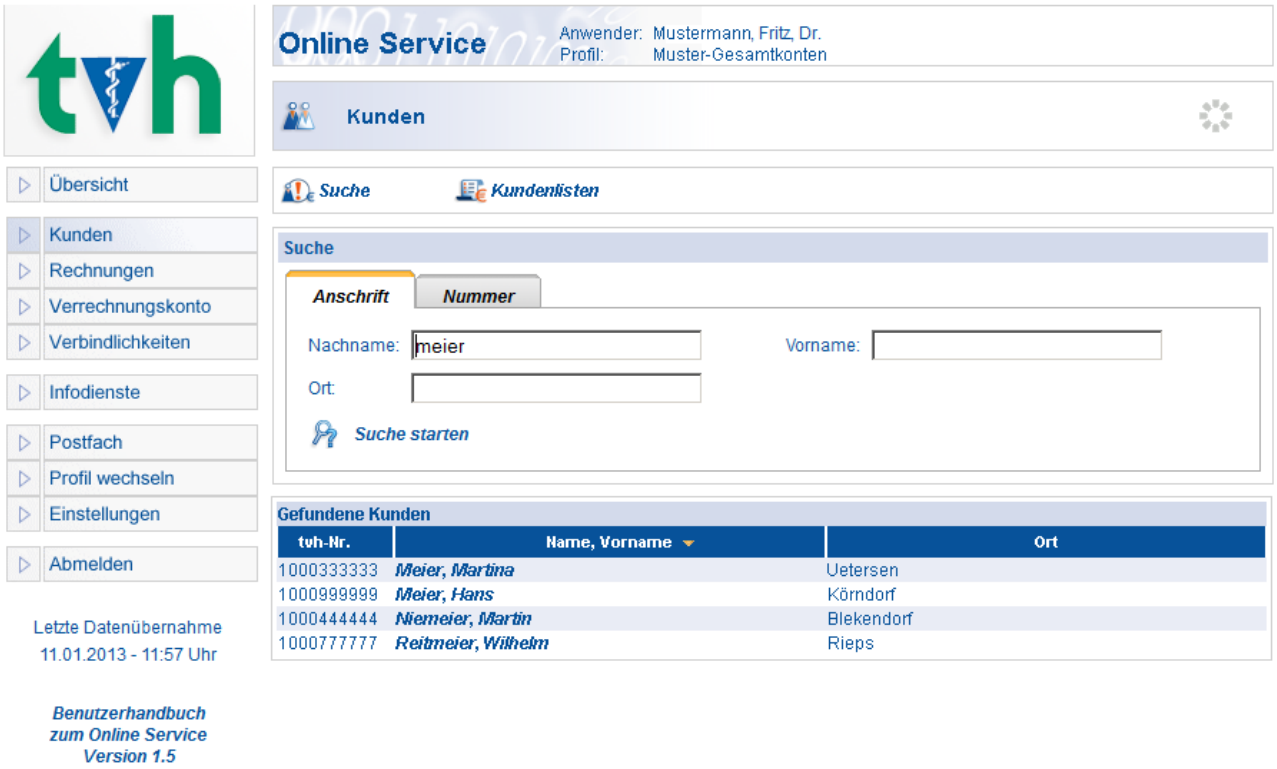


Nach Anklicken der Funktion **Kunden** stehen in der zugehörigen Funktionsleiste **Suche** oder **Kundenlisten** zur Auswahl. Darunter wird eine Auswahlmaske für die Suchfunktion angezeigt. In der Karteikarte **Anschrift** können Nachname, Vorname und Ort als Suchfelder verwendet werden.

Das Ankreuzfeld **nur Kunden mit Mahnsperre** wurde aus der **Suche** entfernt. Sie können über die Funktion **Kundenlisten** in der Karteikarte **gesetzte Mahnsperren** alle Kunden mit gesetzter Mahnsperre anzeigen und drucken.

In der Karteikarte **Nummer** kann über die Kundennummer (= Ihre Kundennummer), tvh-Nummer (= unsere Kundennummer) oder Rechnungs-Nr. der Kunde gesucht werden.

6.2.1 Funktion Kunden → Suche



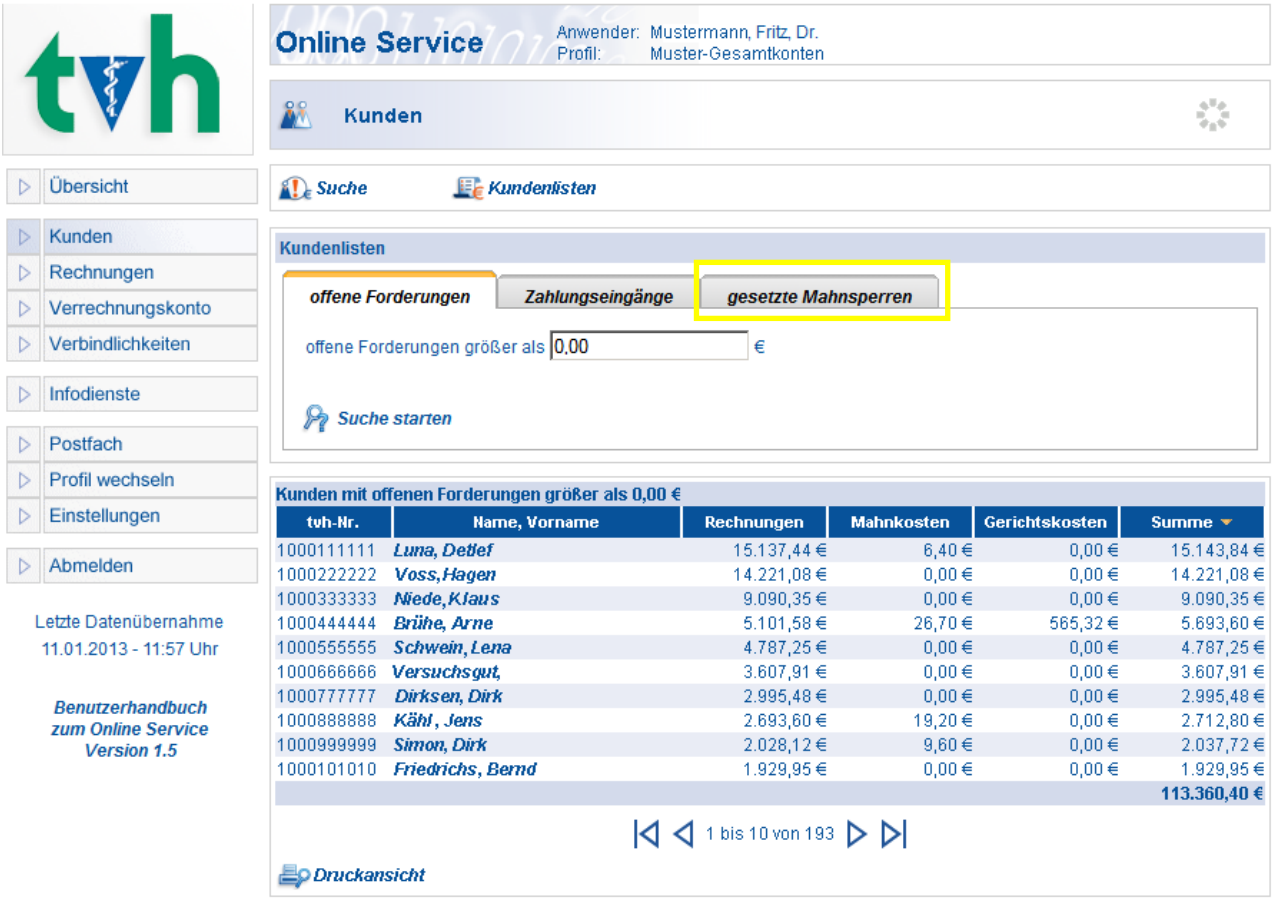
Die Suchfelder können auch unvollständig gefüllt werden. Im obigen Beispiel werden alle Kunden gefunden, in deren Nachnamen die Zeichenkette „meier“ vorkommt.

Bei der Recherche nach einer Nummer klicken Sie zuerst an, nach welcher Nummerierung Sie suchen möchten. Anschließend geben Sie die vollständige Nummer im Feld **Nr.** ein.

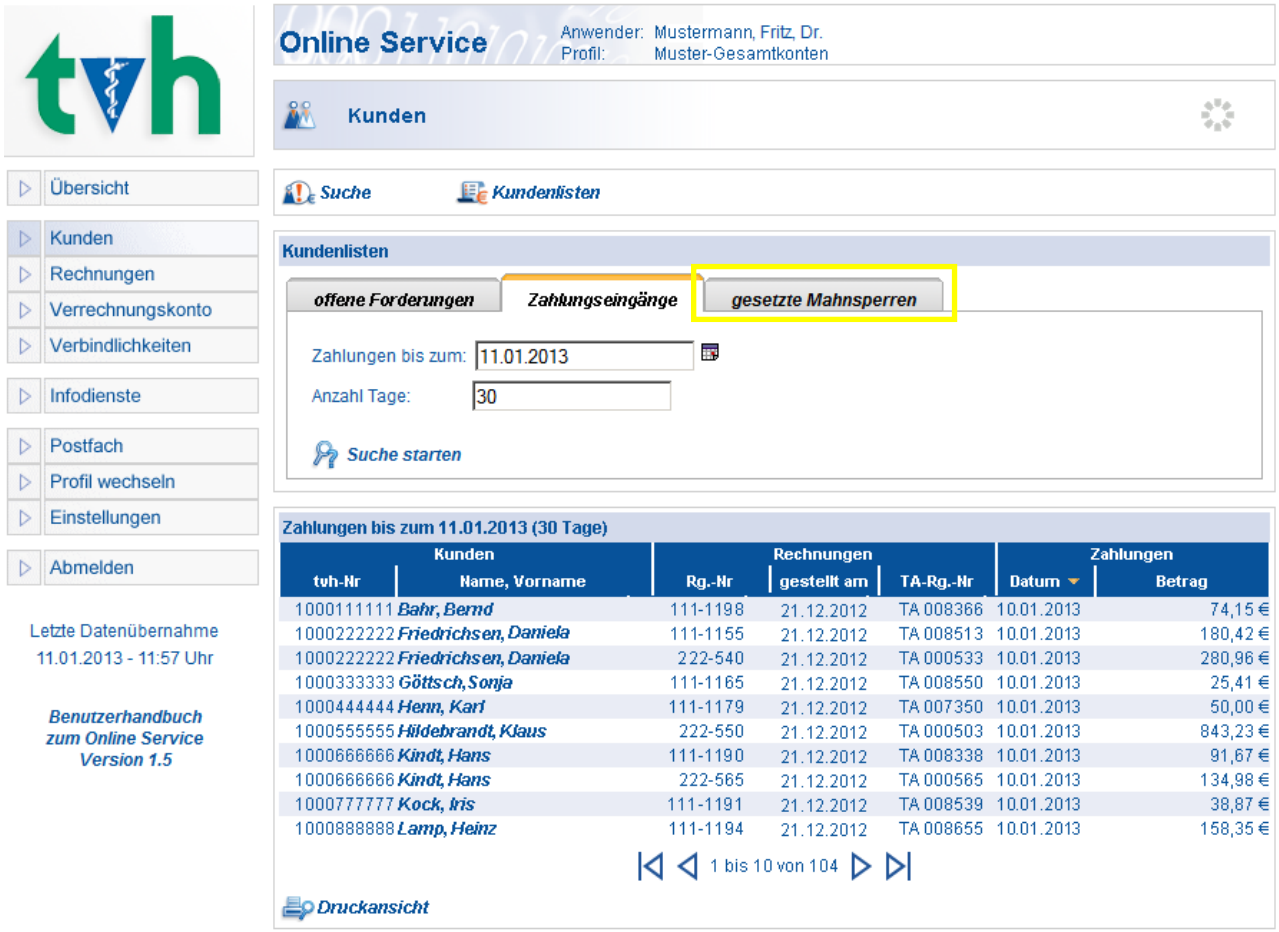
Falls die Treffermenge größer als 10 Datensätze ausfällt, können Sie entsprechend vor- oder zurückblättern. Zusätzlich steht die Möglichkeit zur Verfügung, nach **tvh-Nr.**, **Name/Vorname** oder **Ort** zu sortieren. Dazu klicken Sie einfach auf die passende Spaltenüberschrift.

Durch Anklicken des Kundennamens, können Sie weitere Aktionen mit diesem Kunden vornehmen. Dazu später mehr [siehe Abschnitt 6.7].

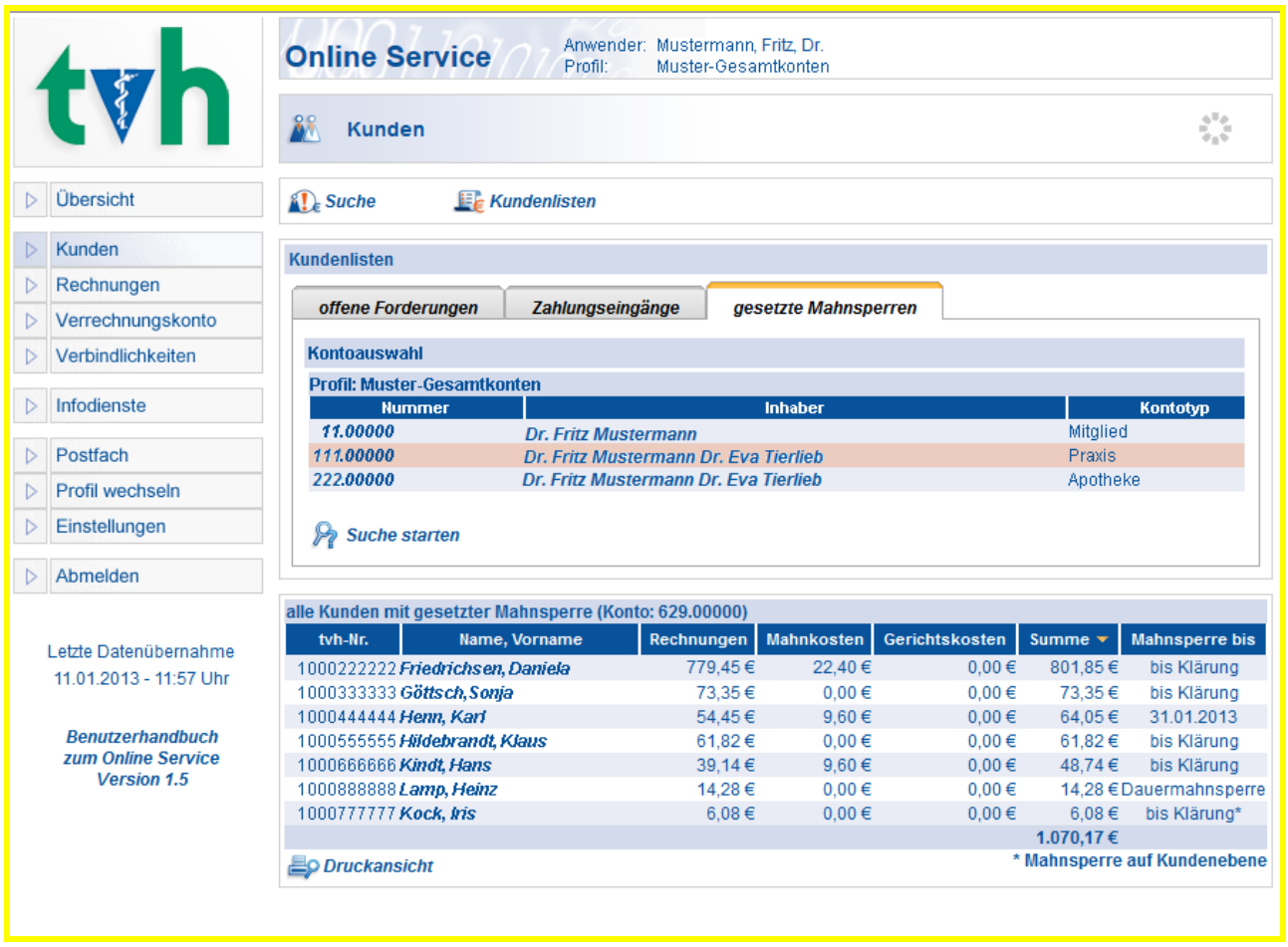
6.2.2 Funktion Kunden → Kundenlisten


Online Service
Anwender: Mustermann, Fritz, Dr.
Profil: Muster-Gesamtkonten
Kunden
Übersicht
Kunden
Rechnungen
Verrechnungskonto
Verbindlichkeiten
Infodienste
Postfach
Profil wechseln
Einstellungen
Abmelden
Letzte Datenübernahme
11.01.2013 - 11:57 Uhr
Benutzerhandbuch zum Online Service Version 1.5
Suche
Kundenlisten
Kundenlisten
offene Forderungen
Zahlungseingänge
gesetzte Mahnsperren
offene Forderungen größer als 0,00 €
Suche starten
Kunden mit offenen Forderungen größer als 0,00 €
tvh-Nr. | Name, Vorname | Rechnungen | Mahnkosten | Gerichtskosten | Summe
1000111111 Luna, Detlef 15.137,44 € 6,40 € 0,00 € 15.143,84 €
1000222222 Voss,Hagen 14.221,08 € 0,00 € 0,00 € 14.221,08 €
1000333333 Niede,Klaus 9.090,35 € 0,00 € 0,00 € 9.090,35 €
1000444444 Brühe, Arne 5.101,58 € 26,70 € 565,32 € 5.693,60 €
1000555555 Schwein, Lena 4.787,25 € 0,00 € 0,00 € 4.787,25 €
1000666666 Versuchsgut, 3.607,91 € 0,00 € 0,00 € 3.607,91 €
1000777777 Dirksen, Dirk 2.995,48 € 0,00 € 0,00 € 2.995,48 €
1000888888 Kähl , Jens 2.693,60 € 19,20 € 0,00 € 2.712,80 €
1000999999 Simon, Dirk 2.028,12 € 9,60 € 0,00 € 2.037,72 €
1000101010 Friedrichs, Bernd 1.929,95 € 0,00 € 0,00 € 1.929,95 €
113.360,40 €
1 bis 10 von 193
Druckansicht

Für die Funktion **Kundenlisten** werden die Einträge aus der Suchmaske ignoriert. Es werden Ihnen alle Kunden mit offenen Gesamtforderungen in der Karteikarte **offene Forderungen** angezeigt. Sie können die angezeigten Kunden über die Höhe der offenen Gesamtforderungen in dem Feld **offene Forderungen größer als** einschränken.



Wenn Sie **Zahlungseingänge** anklicken, wird eine Liste der **aktuellen Kundenzahlungen** der letzten 30 Tage, absteigend nach Zahlungsdatum sortiert, ausgegeben.



Wenn Sie zur Karteikarte **gesetzte Mahnsperren** wechseln, wird eine Liste der **aktuellen Mahnsperren** des ausgewählten Kontos ausgegeben.

Bei den Mahnsperren wird unterschieden nach:

- Bis Klärung, d. h. ist der Sachverhalt geklärt, so wird die Mahnsperre wieder aufgehoben
- Festes Datum, d. h. die Mahnsperre ist nur bis zu diesem Datum gültig, danach werden wieder Mahnungen erzeugt
- Dauermahnsperre, d. h. die Mahnsperre ist grundsätzlich gesetzt

In Ausnahmefällen kann von der tvh eine Mahnsperre auf Kundenebene, d. h. unabhängig vom Tierarzt, gesetzt werden.

In den Listen können Sie wieder in 10’er-Gruppen vor- oder zurücknavigieren. Zur Prüfung, ob ein bestimmter Kunde kürzlich gezahlt hat, ist die Direktsuche über die Auswahlmaske selbstverständlich besser geeignet.

In den Ergebnislisten sind die Kunden (Name, Vorname) fett und kursiv dargestellt. Dies bedeutet, dass Sie auch hier auf einen Kundennamen klicken und diesen Kunden damit zur weiteren Bearbeitung auswählen können. Wir kommen später noch auf diesen Aspekt zurück [siehe Abschnitt 6.7].

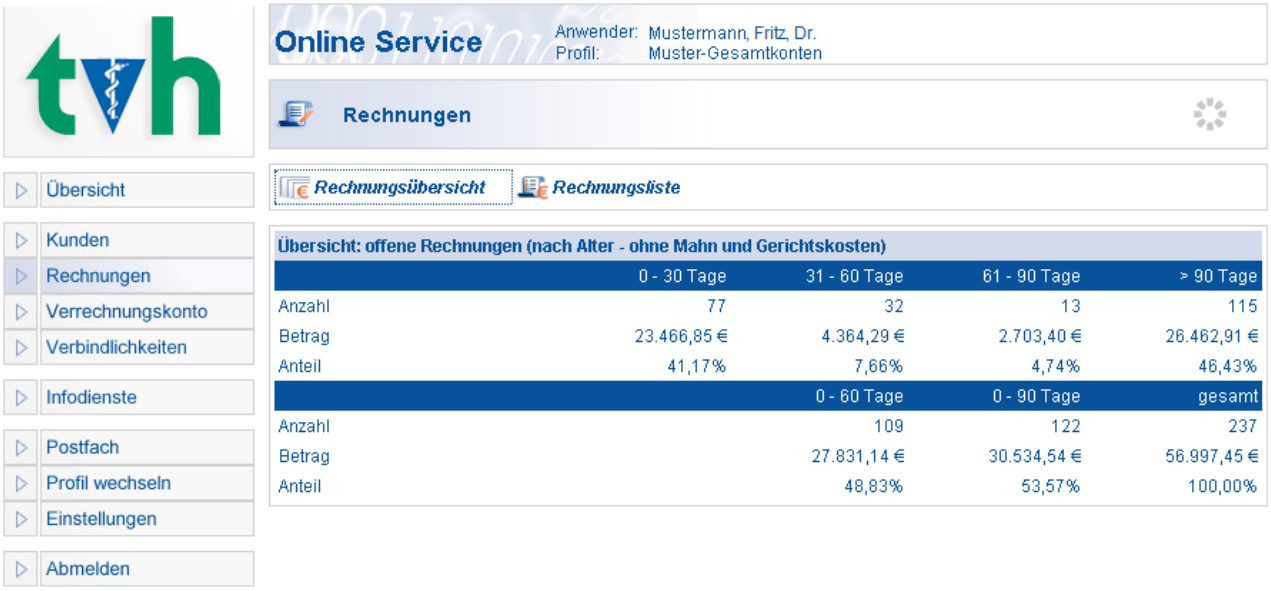
Die Ergebnislisten sind wiederum nach allen Spaltenüberschriften auf- und absteigend sortierbar.

Über die **Filtereinstellungen** können Sie die Ergebnismenge verändern. In der **Druckansicht** können Sie die Gesamtliste drucken.

6.3 Hauptfunktion Rechnungen

Über die Funktion **Rechnungen** können Sie die **Rechnungsübersicht** oder die **Rechnungsliste** aufrufen.

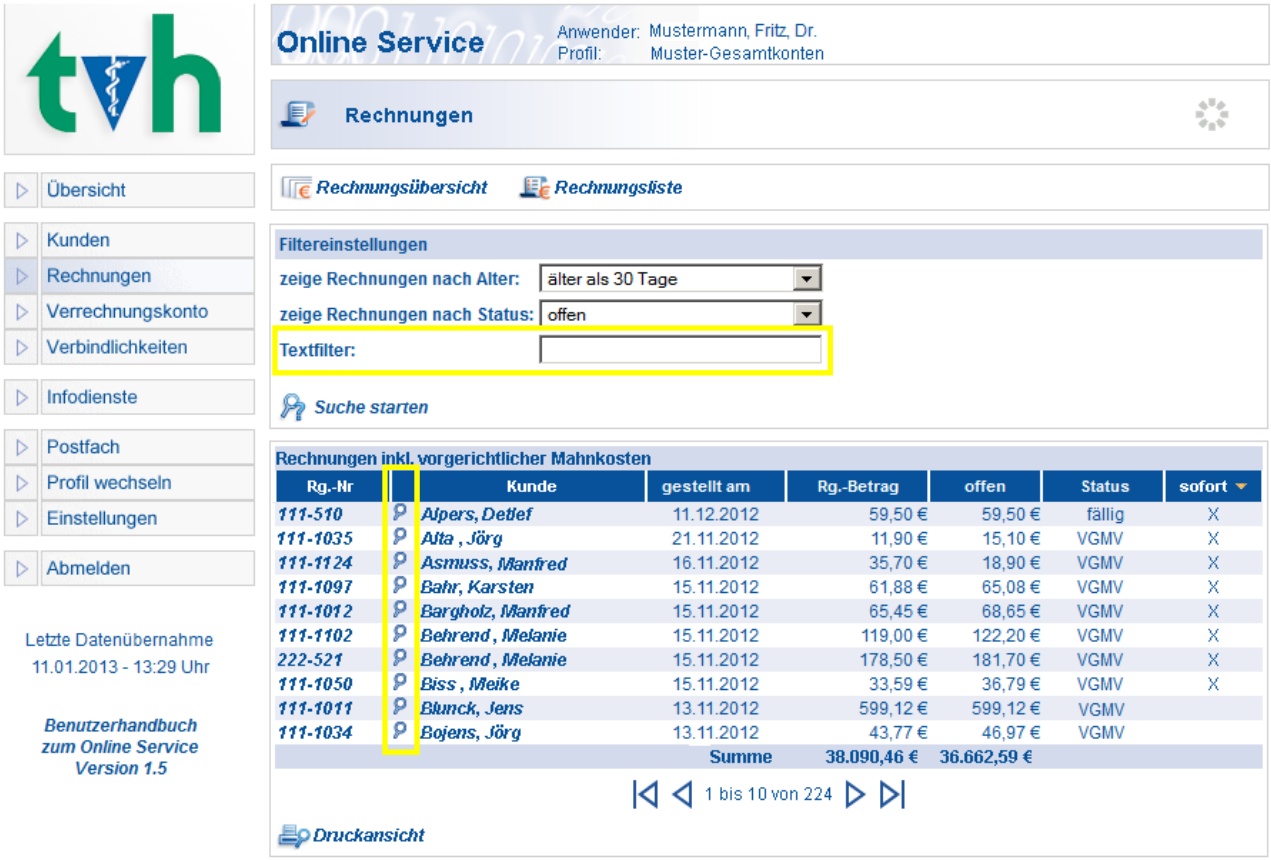
6.3.1 Funktion Rechnungen → Rechnungsübersicht


Online Service
Anwender: Mustermann, Fritz, Dr.
Profil: Muster-Gesamtkonten
Rechnungen
Rechnungsübersicht
Rechnungsliste
Übersicht
Kunden
Rechnungen
Verrechnungskonto
Verbindlichkeiten
Infodienste
Postfach
Profil wechseln
Einstellungen
Abmelden
Übersicht: offene Rechnungen (nach Alter - ohne Mahn und Gerichtskosten)
0 - 30 Tage | 31 - 60 Tage | 61 - 90 Tage | > 90 Tage
Anzahl 77 | 32 | 13 | 115
Betrag 23.466,85 € | 4.364,29 € | 2.703,40 € | 26.462,91 €
Anteil 41,17% | 7,66% | 4,74% | 46,43%
0 - 60 Tage | 0 - 90 Tage | gesamt
Anzahl 109 | 122 | 237
Betrag 27.831,14 € | 30.534,54 € | 56.997,45 €
Anteil 48,83% | 53,57% | 100,00%

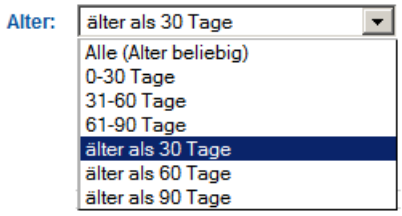
Nach Aufruf dieser Funktion erhalten Sie eine Übersicht über Ihre offenen Rechnungen angezeigt. Hier können Sie sich ein vollständiges Bild über die aktuellen Außenstände machen. Rechnungsanzahl als auch Rechnungssumme werden in ausgewählten Alterskategorien angezeigt, ebenso die prozentuale Verteilung der ausstehenden Rechnungsbeträge über diese Kategorien. Diese Darstellung ist Ihnen sicherlich von der „Offenen-Posten-Liste“ her bekannt.

Die weitergehende Analyse wird durch die Funktion **Rechnungsliste** unterstützt.

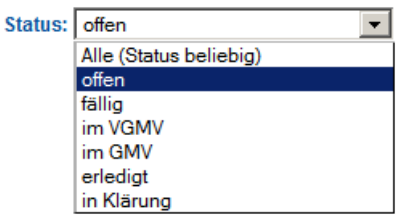
6.3.2 Funktion Rechnungen → Rechnungsliste


Online Service
Anwender: Mustermann, Fritz, Dr.
Profil: Muster-Gesamtkonten
Rechnungen
Übersicht
Kunden
Rechnungen
Verrechnungskonto
Verbindlichkeiten
Infodienste
Postfach
Profil wechseln
Einstellungen
Abmelden
Letzte Datenübernahme
11.01.2013 - 13:29 Uhr
Benutzerhandbuch zum Online Service Version 1.5
Rechnungsübersicht
Rechnungsliste
Filtereinstellungen
zeige Rechnungen nach Alter: älter als 30 Tage
zeige Rechnungen nach Status: offen
Textfilter:
Suche starten
Rechnungen inkl. vorgerichtlicher Mahnkosten
Rg.-Nr | Kunde | gestellt am | Rg.-Betrag | offen | Status | sofort
111-510 | Alpers, Detlef | 11.12.2012 | 59,50 € | 59,50 € | fällig | X
111-1035 | Alta , Jörg | 21.11.2012 | 11,90 € | 15,10 € | VGMV | X
111-1124 | Asmuss, Manfred | 16.11.2012 | 35,70 € | 18,90 € | VGMV | X
111-1097 | Bahr, Karsten | 15.11.2012 | 61,88 € | 65,08 € | VGMV | X
111-1012 | Bargholz, Manfred | 15.11.2012 | 65,45 € | 68,65 € | VGMV | X
111-1102 | Behrend , Melanie | 15.11.2012 | 119,00 € | 122,20 € | VGMV | X
222-521 | Behrend , Melanie | 15.11.2012 | 178,50 € | 181,70 € | VGMV | X
111-1050 | Biss , Meike | 15.11.2012 | 33,59 € | 36,79 € | VGMV | X
111-1011 | Blunck, Jens | 13.11.2012 | 599,12 € | 599,12 € | VGMV
111-1034 | Bojens, Jörg | 13.11.2012 | 43,77 € | 46,97 € | VGMV
Summe 38.090,46 € 36.662,59 €
1 bis 10 von 224
Druckansicht

Die Rechnungsliste wird per Auswahl der Rechnungen nach **Alter, Status** und **Textfilter** erzeugt. Die Voreinstellung für das Alter lautet „älter als 30 Tage“ und für den Status „offen“. Wählbar sind aber alle möglichen Kombinationen von



und



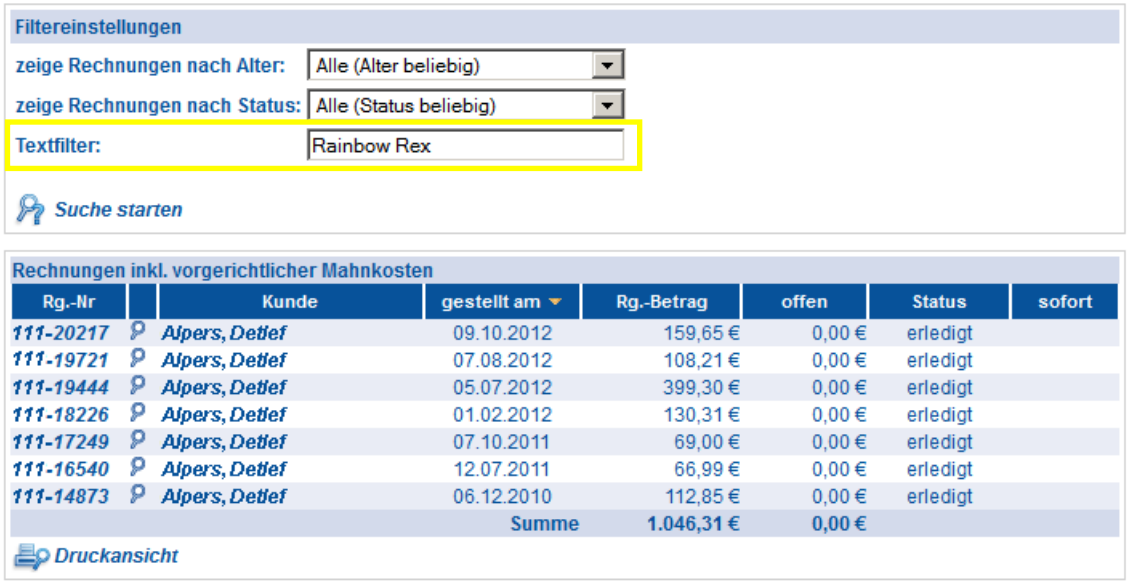
Über den **Textfilter** kann der Rechnungsinhalt durchsucht werden. Hier können Sie nach allen Informationen, die in der Rechnung enthalten sind, suchen.

Beispiele:

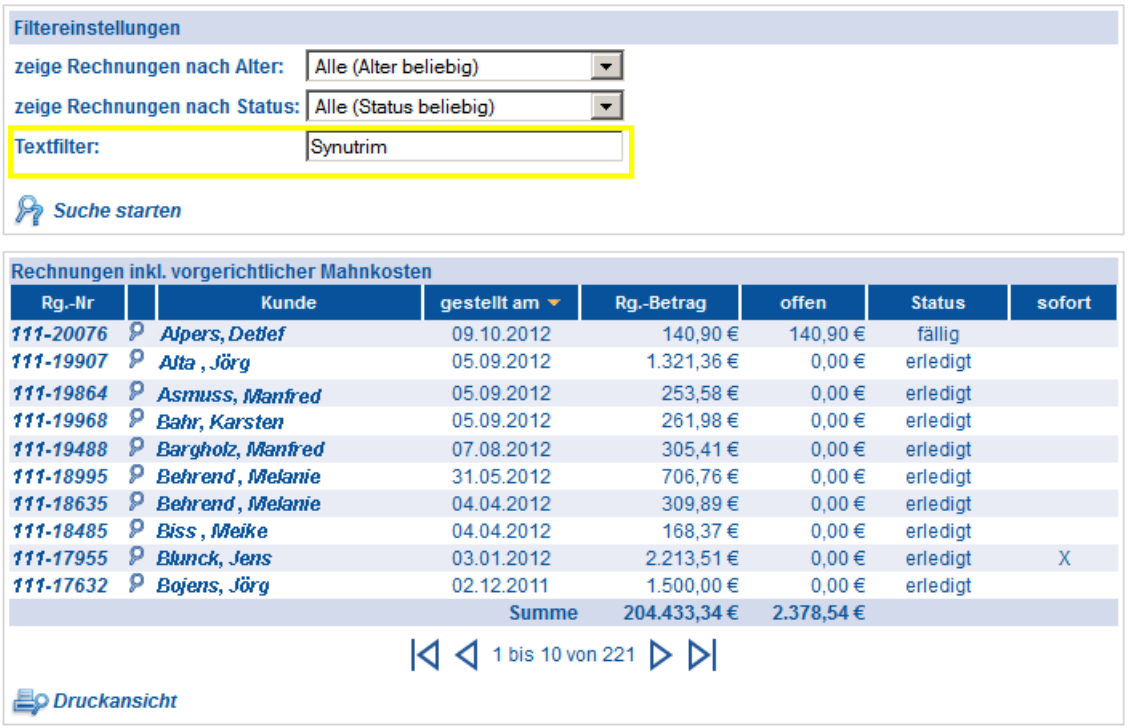
1. Rechnungsnummer in der Praxissoftware
   In Ihrer Praxissoftware erhält jede Rechnung, die Sie an die tvh übertragen, eine Rechnungsnummer. Diese Rechnungsnummer wird in der tvh-Rechnung unten links als interner Hinweis wie folgt aufgeführt. „intern: TA 032623“ (die Rechnungsnummer wird immer 6-stellig dargestellt und mit Nullen aufgefüllt)

Filtereinstellungen
zeige Rechnungen nach Alter: Alle (Alter beliebig)
zeige Rechnungen nach Status: Alle (Status beliebig)
Textfilter: TA 032623
Suche starten
Rechnungen inkl. vorgerichtlicher Mahnkosten
Rg.-Nr | Kunde | gestellt am | Rg.-Betrag | offen | Status | sofort
111-20217 | Alpers, Detlef | 09.10.2012 | 159,65 € | 0,00 € | erledigt
Summe | 159,65 € | 0,00 €
Druckansicht

2. Behandeltes Tier
   Suchen Sie die Rechnungen zu einem bestimmten Tier, so können Sie im Textfilter den Tiernamen eingeben.


Filtereinstellungen
zeige Rechnungen nach Alter: Alle (Alter beliebig)
zeige Rechnungen nach Status: Alle (Status beliebig)
Textfilter: Rainbow Rex
Suche starten
Rechnungen inkl. vorgerichtlicher Mahnkosten
Rg.-Nr | Kunde | gestellt am | Rg.-Betrag | offen | Status | sofort
111-20217 | Alpers, Detlef | 09.10.2012 | 159,65 € | 0,00 € | erledigt
111-19721 | Alpers, Detlef | 07.08.2012 | 108,21 € | 0,00 € | erledigt
111-19444 | Alpers, Detlef | 05.07.2012 | 399,30 € | 0,00 € | erledigt
111-18226 | Alpers, Detlef | 01.02.2012 | 130,31 € | 0,00 € | erledigt
111-17249 | Alpers, Detlef | 07.10.2011 | 69,00 € | 0,00 € | erledigt
111-16540 | Alpers, Detlef | 12.07.2011 | 66,99 € | 0,00 € | erledigt
111-14873 | Alpers, Detlef | 06.12.2010 | 112,85 € | 0,00 € | erledigt
Summe | 1.046,31 € | 0,00 €
Druckansicht

3. Verwendetes Medikament
   Möchten Sie nach allen Rechnungen suchen, in der ein bestimmtes Medikament angegeben wurde, so geben Sie im Textfilter das Medikament ein.


Filtereinstellungen
zeige Rechnungen nach Alter: Alle (Alter beliebig)
zeige Rechnungen nach Status: Alle (Status beliebig)
Textfilter: Synutrim
Suche starten
Rechnungen inkl. vorgerichtlicher Mahnkosten
Rg.-Nr | Kunde | gestellt am | Rg.-Betrag | offen | Status | sofort
111-20076 | Alpers, Detlef | 09.10.2012 | 140,90 € | 140,90 € | fällig
111-19907 | Alta , Jörg | 05.09.2012 | 1.321,36 € | 0,00 € | erledigt
111-19864 | Asmuss, Manfred | 05.09.2012 | 253,58 € | 0,00 € | erledigt
111-19968 | Bahr, Karsten | 05.09.2012 | 261,98 € | 0,00 € | erledigt
111-19488 | Bargholz, Manfred | 07.08.2012 | 305,41 € | 0,00 € | erledigt
111-18995 | Behrend , Melanie | 31.05.2012 | 706,76 € | 0,00 € | erledigt
111-18635 | Behrend , Melanie | 04.04.2012 | 309,89 € | 0,00 € | erledigt
111-18485 | Biss , Meike | 04.04.2012 | 168,37 € | 0,00 € | erledigt
111-17955 | Blunck, Jens | 03.01.2012 | 2.213,51 € | 0,00 € | erledigt | X
111-17632 | Bojens, Jörg | 02.12.2011 | 1.500,00 € | 0,00 € | erledigt
Summe 204.433,34 € 2.378,54 €
1 bis 10 von 221
Druckansicht

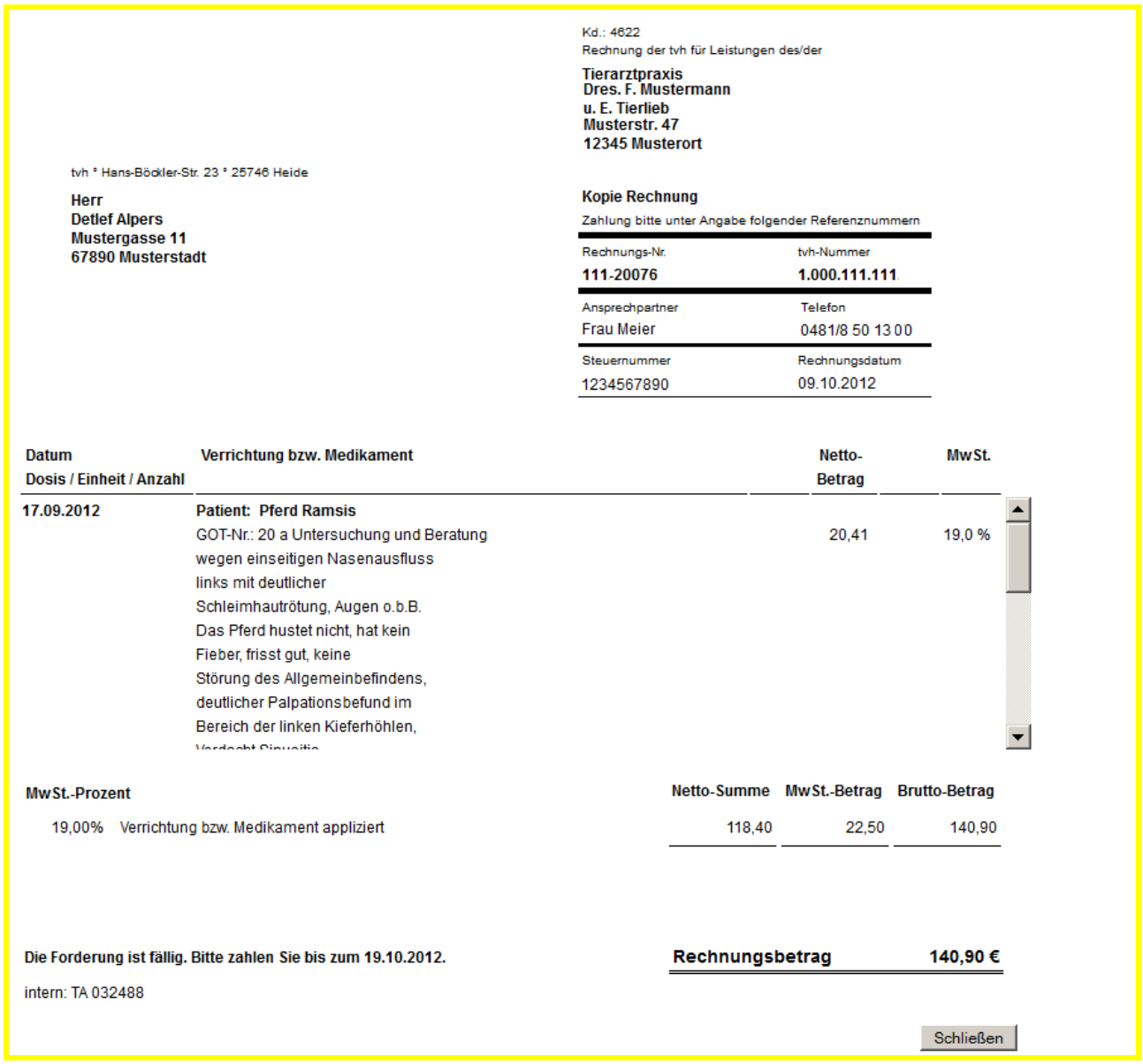
Wurde die Filtereinstellung geändert, so wird diese bis Beendigung der Anwendung als Voreinstellung verwendet. Somit bleibt der Filter bei Wechsel zwischen **Kundenansicht** und **Rechnungsliste** erhalten.

Die Ergebnisliste ist wiederum sortierbar. Sie können sich z.B. über die Sortierung nach der Spalte **sofort,** alle Sofortrechnungen zuerst anzeigen lassen. Aus der Liste kann direkt zu einem angezeigten Kunden verzweigt werden. Wir kommen später noch auf diesen Aspekt zurück [siehe Abschnitt 6.7].

Zusätzlich zum Rechnungsbetrag wird der noch offene Betrag angezeigt. Im offenen Betrag sind vorgerichtliche Mahnkosten enthalten.

Über die **Druckansicht** können Sie die Ergebnisliste ausdrucken.

Durch Klick auf das Symbol können Sie sich den Rechnungsinhalt genauer ansehen.



Kd.: 4622
Rechnung der tvh für Leistungen des/der

Tierarztpraxis
Dres. F. Mustermann
u. E. Tierlieb
Musterstr. 47
12345 Musterort

tvh ° Hans-Böckler-Str. 23 ° 25746 Heide

Herr
Detlef Alpers
Mustergasse 11
67890 Musterstadt

Kopie Rechnung
Zahlung bitte unter Angabe folgender Referenznummern

Rechnungs-Nr.	tvh-Nummer
111-20076	**1.000.111.111**
Ansprechpartner	Telefon
Frau Meier	0481/8 50 13 00
Steuernummer	Rechnungsdatum
1234567890	09.10.2012

Datum Dosis / Einheit / Anzahl	Verrichtung bzw. Medikament	Netto- Betrag	MwSt.
17.09.2012	**Patient: Pferd Ramsis** GOT-Nr.: 20 a Untersuchung und Beratung wegen einseitigen Nasenausfluss links mit deutlicher Schleimhautrötung, Augen o.b.B. Das Pferd hustet nicht, hat kein Fieber, frisst gut, keine Störung des Allgemeinbefindens, deutlicher Palpationsbefund im Bereich der linken Kieferhöhlen,	20,41	19,0 %

MwSt.-Prozent		Netto-Summe	MwSt.-Betrag	Brutto-Betrag
19,00%	Verrichtung bzw. Medikament appliziert	118,40	22,50	140,90

Die Forderung ist fällig. Bitte zahlen Sie bis zum 19.10.2012.

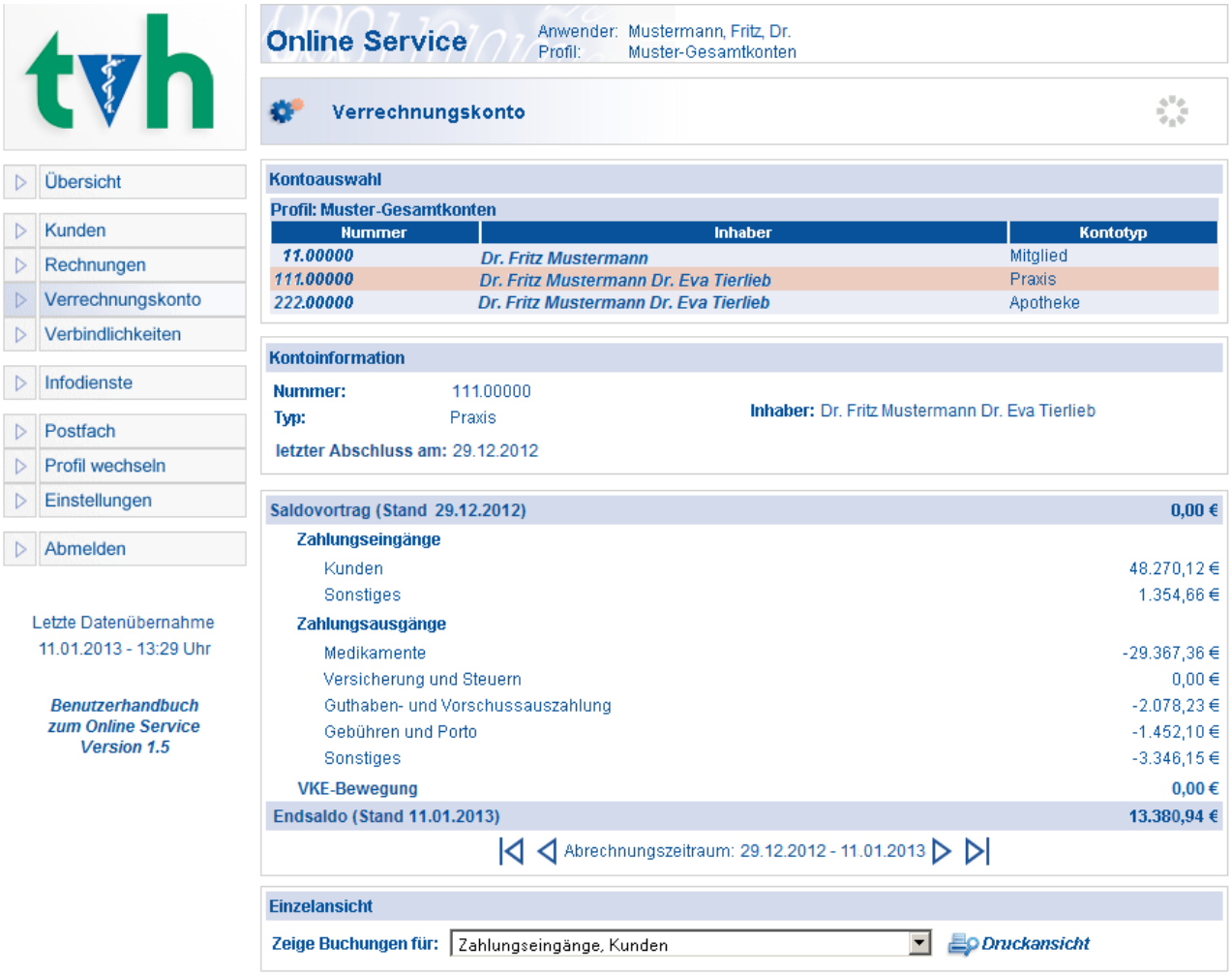
Rechnungsbetrag **140,90 €**

intern: TA 032488

Schließen

Über **Schließen** gelangen Sie wieder in die Rechnungsliste zurück.

6.4 Hauptfunktion Verrechnungskonto



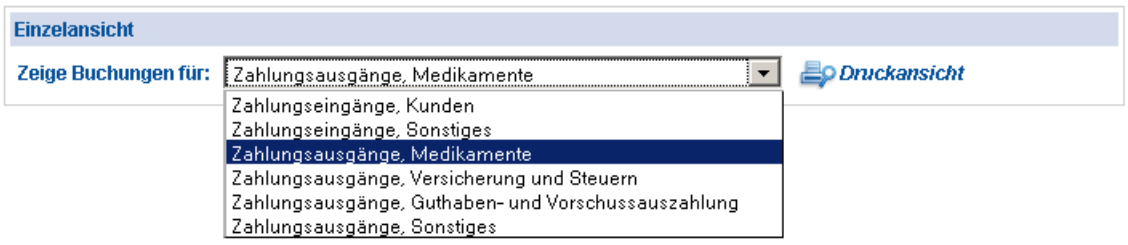
Hier werden der aktuelle Stand Ihres Verrechnungskontos sowie die Kontenbewegungen seit dem letzten Monatsabschluss angezeigt.

Obige Darstellung zeigt ein Verrechnungskonto einer tierärztlichen Gemeinschaft, die den Betrieb von Praxis und Apotheke getrennt hat. Angezeigt wird stets nur eins von mehreren Konten, es findet also keine Saldierung über die Verrechnungskonten hinweg statt.

Um ein Konto zur Anzeige auszuwählen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile in dem Teilbereich **Kontoauswahl**. Zur besseren Orientierung wird die gewählte Zeile anschließend hellrot angezeigt, wenn Sie die Zeile mit dem Mausanzeiger verlassen.

Über die Navigationsleiste können Sie das Verrechnungskonto bis zu 24 Monate in die Vergangenheit betrachten. Somit können Sie die aktuellen Monate mit dem Vorjahr vergleichen.

Eine Detaillierung der aufgelisteten Positionen Kunden, Medikamente etc… können Sie über die **Einzelansicht** erhalten.



Im Teilbereich **Einzelansicht** können Sie eine Position auswählen und über **Druckansicht** erhalten Sie eine chronologische Liste, die Sie ausdrucken können.

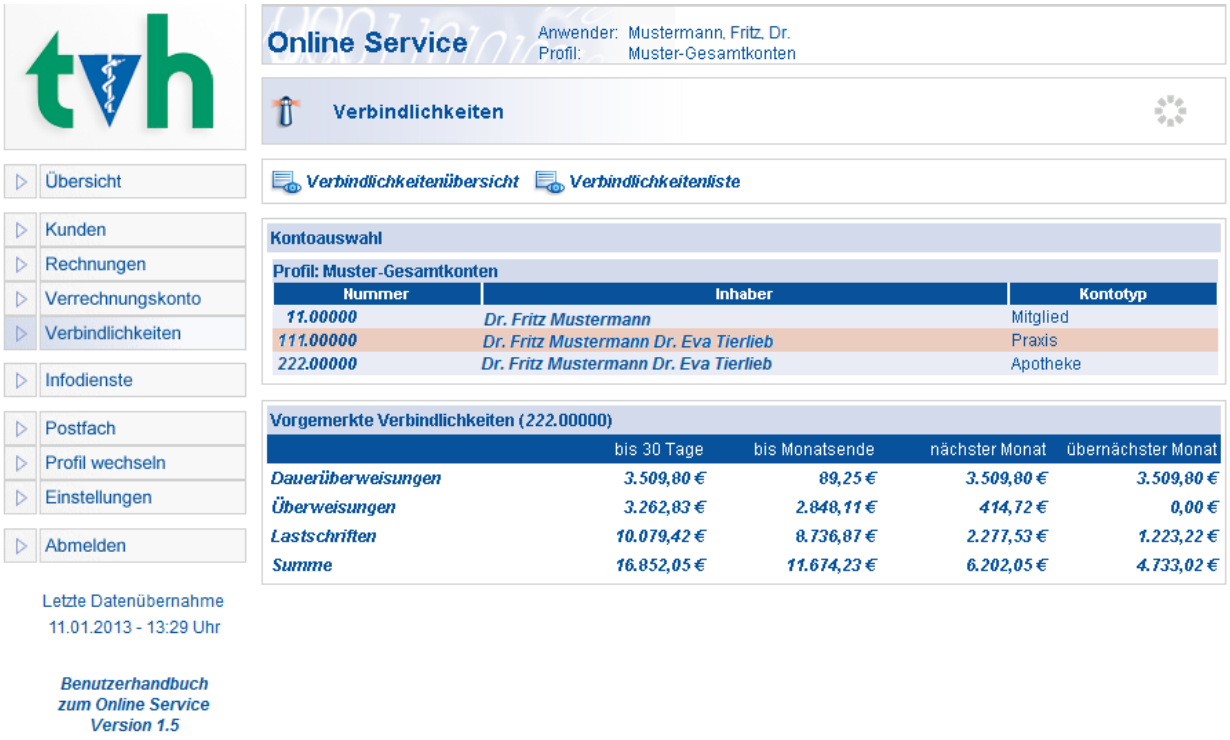
Einzelansicht - Zahlungsausgänge, Medikamente

Buchungstext	Datum	Betrag
Alfavet/R:11111111	03.07.2011	-67,75 €
Alfavet/R:33333333	03.07.2011	-157,33 €
Animedica /R:25252525	03.07.2011	-881,79 €
Ceva /R:414141	03.07.2011	-98,40 €
Ceva /R:353535	03.07.2011	-660,72 €
Pfizer /R:6868686868	04.07.2011	-245,32 €
⋮		
Pfizer /R:7171717171	27.07.2011	-1.292,74 €
Animedica /R:57575757	28.07.2011	-220,15 €
Selectavet/R:828282	28.07.2011	-138,13 €
Animedica /R:65656565	28.07.2011	-71,40 €
		Summe: -29.367,36 €

6.5 Hauptfunktion Verbindlichkeiten

Über die Funktion **Verbindlichkeiten** können Sie die **Verbindlichkeitenübersicht** oder die **Verbindlichkeitenliste** aufrufen.

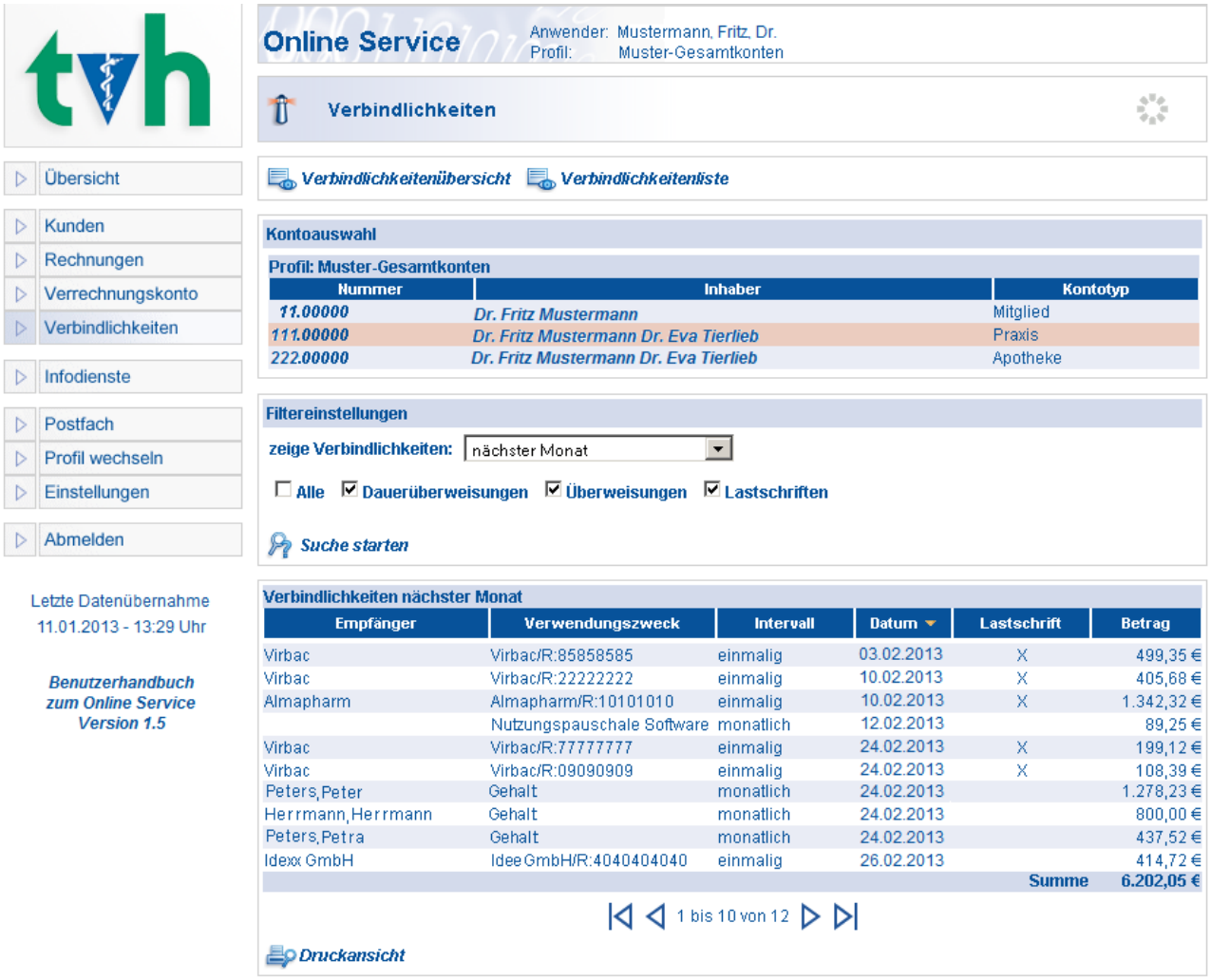
6.5.1 Funktion Verbindlichkeiten → Verbindlichkeitenübersicht



Nach Aufruf dieser Funktion erhalten Sie eine Übersicht über Ihre vorgemerkten Verbindlichkeiten angezeigt. Hier können Sie sich ein vollständiges Bild über die noch ausstehenden Zahlungen machen. Wie in der **Gesamtübersicht** werden die Verbindlichkeiten in den Zeitintervallen aktueller Tag **bis 30 Tage**, aktueller Monat **bis Monatsende**, **nächster Monat** und **übernächster Monat** angezeigt. Es wird nach **Dauerüberweisungen**, **Überweisungen** und **Lastschriften** unterschieden.

Die Einzelpositionen erhalten Sie über die Funktion **Verbindlichkeitenliste**.

6.5.2 Funktion Verbindlichkeiten → Verbindlichkeitenliste



Die Verbindlichkeitenliste wird per Auswahl der Verbindlichkeiten nach **Zeitraum** und nach **Zahlungsart** erzeugt. Die Voreinstellung für den Zeitraum lautet „bis 30 Tage“ und es sind alle Zahlungsarten angekreuzt.

Klicken Sie in der **Verbindlichkeitenübersicht** auf einen angezeigten Betrag, so wird in die **Verbindlichkeitenliste** gewechselt. Der Filter wird in diesem Fall entsprechend eingestellt.

Wurde die Filtereinstellung geändert, so wird diese bis Beendigung der Anwendung als Voreinstellung verwendet.

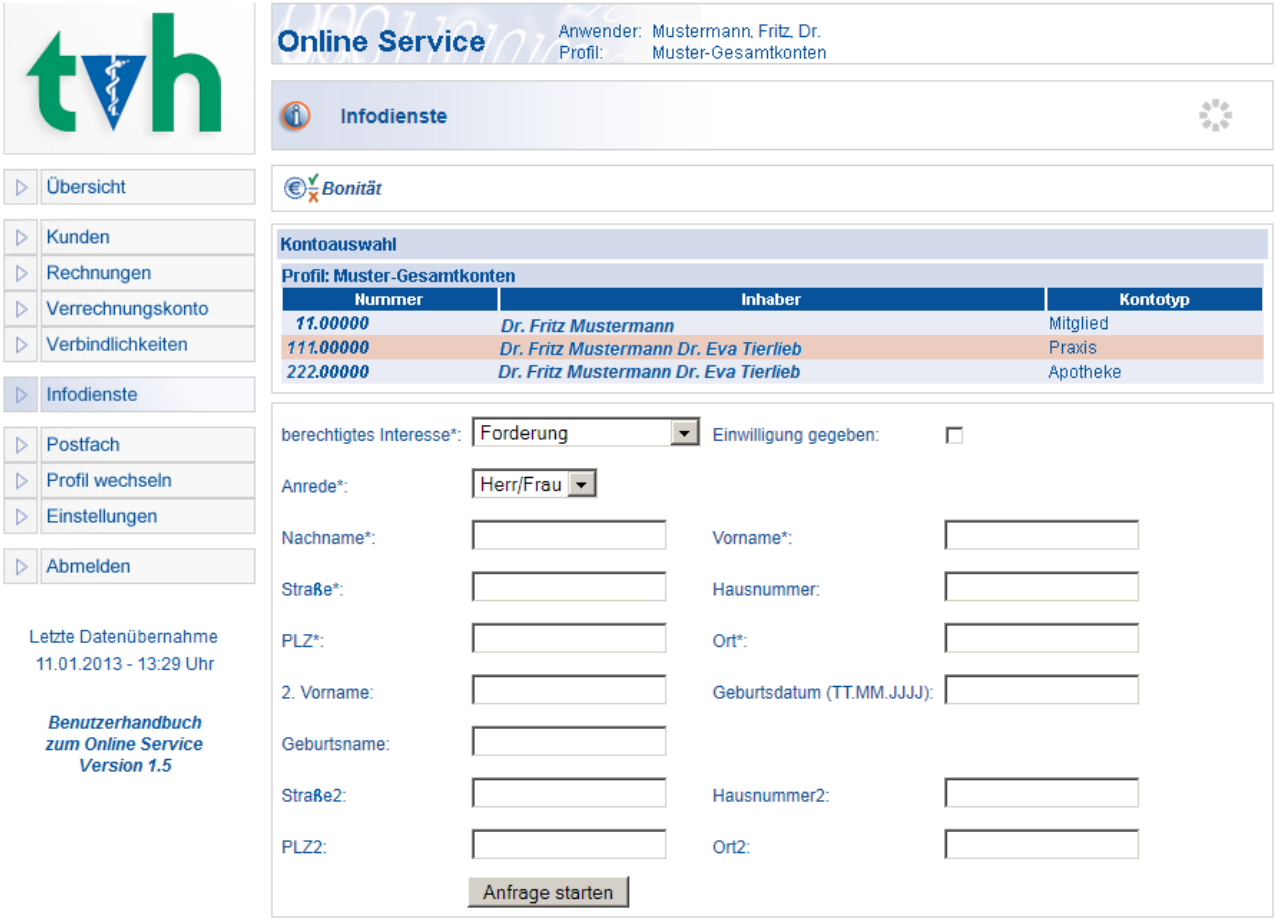
Die Ergebnisliste ist wiederum sortierbar.

Über die **Druckansicht** können Sie die Ergebnisliste ausdrucken.

6.6 Hauptfunktion Infodienste

Hier stellt Ihnen der tvhOS eine Anbindung zu Informationsdiensten zur Verfügung.

6.6.1 Funktion Infodienste → Bonität



Sie können über die Funktion **Bonität** bei der CEG (Creditreform Consumer GmbH in Neuss) die Bonität Ihrer Kunden bzw. Interessenten prüfen. Die Prüfungsanfragen werden im tvhOS aufgenommen und über gesicherte Kommunikationsverbindungen an ein Auskunftssystem der CEG Creditreform Consumer GmbH weitergeleitet. Die entsprechenden Antworten werden auf umgekehrtem Weg an den tvhOS zurückgereicht.

Jede gestellte Bonitätsanfrage ist kostenpflichtig und wird am Monatsende mit der Dienstleistungsrechnung abgerechnet. Die Freischaltung muss explizit beantragt werden.

Eine Bonitätsanfrage darf nur bei berechtigtem Interesse durchgeführt werden. D.h. Sie dürfen eine Anfrage bei Geschäftsanbahnung, einer bestehenden Forderung oder einer überfälligen Forderung durchführen. Ferner muss die Abrechnung der zu erbringenden Leistungen bzw. bereits erbrachter Leistungen für diese Person über den Verein tvh erfolgen bzw. erfolgt sein.

Anschließend erhalten Sie die Information, ob zu Ihrem Kunden negative Zahlungserfahrungen bekannt sind. Das Ergebnis wird in den Farben einer Verkehrsampel dargestellt.

Rot: es liegen Negativdaten vor

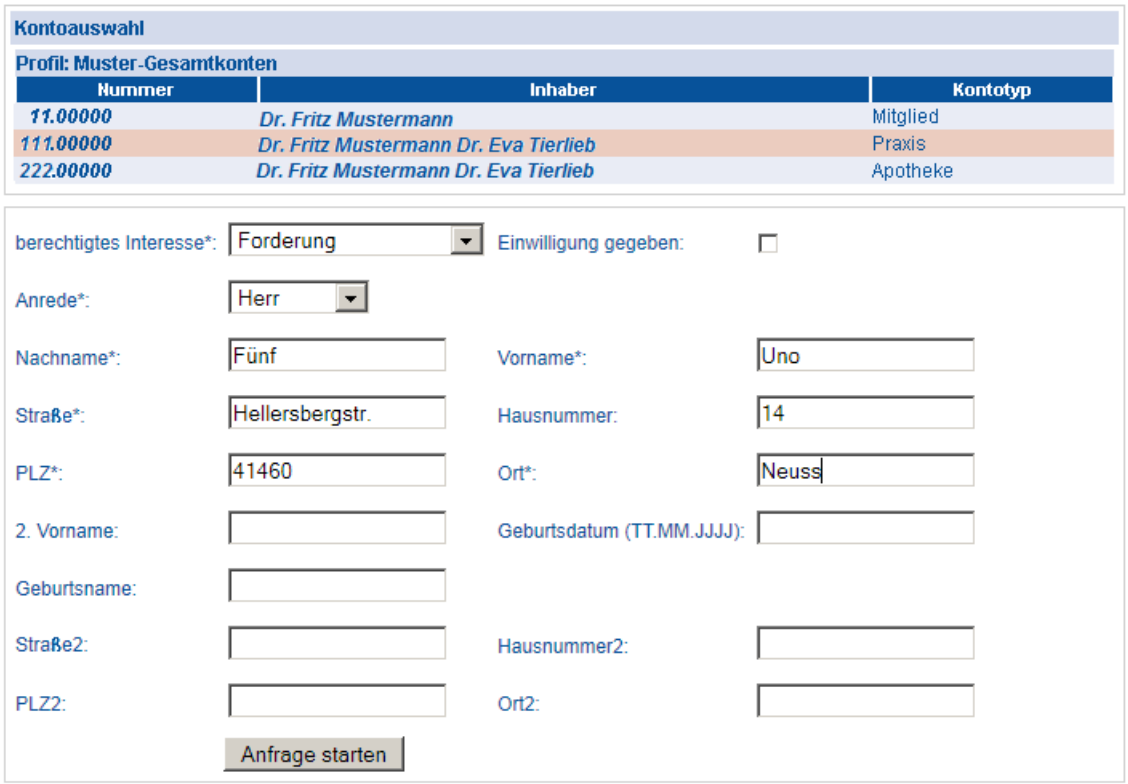
Gelb: es ist Vorsicht bei der Geschäftsanbahnung geboten und es besteht eine hohe Ausfallwahrscheinlichkeit

Grün: die Person ist bekannt und es liegen keine Negativmerkmale vor.

Wird keine Farbe angezeigt, die Ampel also grau bleibt, ist die Person bei der CEG unbekannt.

Um die Qualität aller Bonitätsanfragen zu verbessern, beinhaltet die Bonitätsanfrage grundsätzlich vorab:

- Einen AdressCheck
  Im Rahmen des AdressChecks erfolgt die Prüfung der **postalischen** Schreibweise der gelieferten Adressen (Postleitzahl, Ort und Straße). Bei postalisch fehlerhaften Adressen liefert die CEG im Rahmen bestimmter Abweichungstoleranzen die korrigierte Adresse (z.B. korrekte Postleitzahl) zurück. Eine Bestätigung der angefragten Person an dieser Adresse ist damit nicht verbunden.
- Eine Identifizierung
  Die Identifizierung ermittelt, ob die angefragte Person im CEG-Datenbestand bekannt ist. **Achtung**: wurde eine falsche Hausnummer übermittelt, so wird die Person anhand der anderen Merkmale im Umkreis der eingegebenen Adresse gesucht und ggf. identifiziert. Die korrekte Hausnummer wird nicht geliefert.



Über die **Kontoauswahl** bestimmen Sie, welches tvh-Konto mit der Gebühr für die Bonitätsanfrage belastet werden soll. Klicken Sie auf die entsprechende Zeile in dem Teilbereich **Kontoauswahl**. Zur besseren Orientierung wird die gewählte Zeile anschließend hellrot angezeigt, wenn Sie die Zeile mit dem Mausanzeiger verlassen.

Alle mit ***** gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden. Die Hausnummer kann bei der Straße oder separat eingegeben werden. Achten Sie bitte genau auf die korrekte Dateneingabe um die richtige Person zu finden.

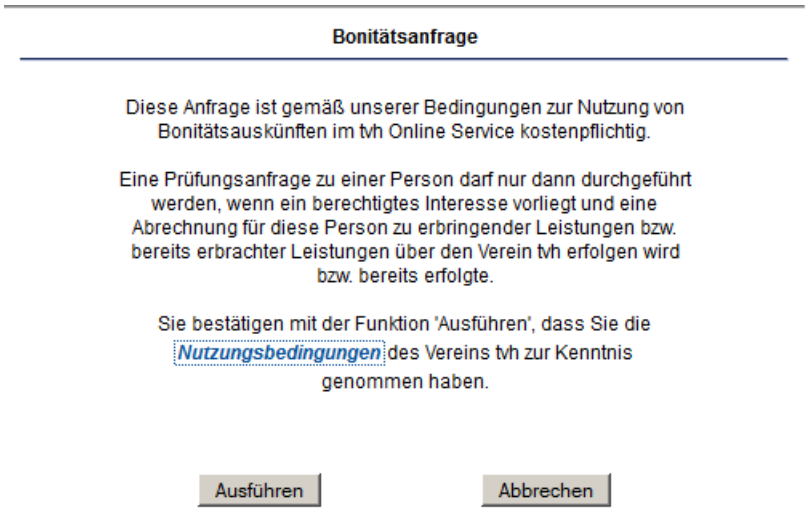
Vor allem das Geburtsdatum und die aktuelle Adresse haben einen hohen Einfluss auf den Erfolg der Suche. Deshalb sollten Sie auch bekannte Voranschriften eintragen, da diese – gerade bei erst kürzlich zurückliegenden Umzügen – die Trefferwahrscheinlichkeit erhöhen.

Das Feld **berechtigtes Interesse** muss aus datenschutzrechtlichen Gründen bei jeder Anfrage mit dem Anfrageanlass ausgefüllt werden. Den Anfragegrund wählen Sie in der Auswahlbox aus.

Auch aus datenschutzrechtlichen Gründen ist die genaue Identifizierung der angefragten Person erforderlich: Abkürzungen für Vornamen, wie z.B. „A.“ für „Andreas“ reichen daher nicht aus und können zu falschen oder unvollständigen Auskünften führen.

Da bei der Bonitätsprüfung keine Zahlungserfahrungen mit dem Kunden an die CEG übermittelt werden, muss keine Einwilligungserklärung des Kunden eingeholt werden.

Nachdem Sie **Anfrage starten** angeklickt haben, müssen Sie die Durchführung in einer Sicherheitsabfrage mit **Ausführen** bestätigen.


Bonitätsanfrage
Diese Anfrage ist gemäß unserer Bedingungen zur Nutzung von Bonitätsauskünften im tvh Online Service kostenpflichtig.
Eine Prüfungsanfrage zu einer Person darf nur dann durchgeführt werden, wenn ein berechtigtes Interesse vorliegt und eine Abrechnung für diese Person zu erbringender Leistungen bzw. bereits erbrachter Leistungen über den Verein tvh erfolgen wird bzw. bereits erfolgte.
Sie bestätigen mit der Funktion 'Ausführen', dass Sie die Nutzungsbedingungen des Vereins tvh zur Kenntnis genommen haben.
Ausführen
Abbrechen

6.6.1.1 Beispiele

Beispiel 1: Prüfung einer Person mit korrekten Adressdaten:

Im vorliegenden Beispiel wurde die Adresse postalisch validiert und die Person konnte im System identifiziert werden. Zu der Person sind Negativmerkmale der Kategorie **Rot** vorhanden.

Beispiel 2: Wird bei der Eingabe eine falsche Straße eingegeben, so führt die Prüfung zu folgendem Ergebnis:

Die Person konnte nicht identifiziert werden. Aus diesem Grund wird die Ampel grau dargestellt.

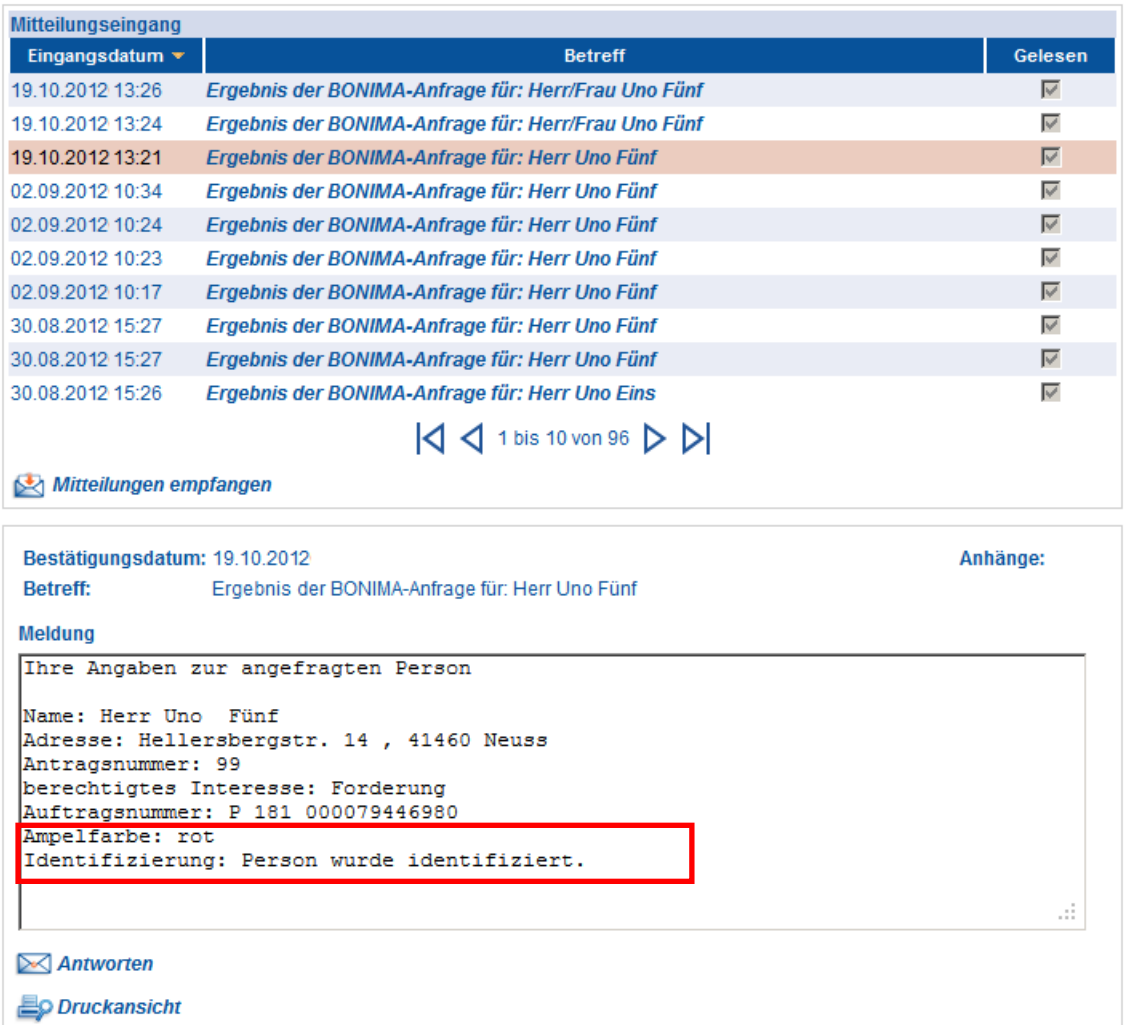
Beispiel 3: Wird bei der Eingabe zwar die falsche Straße aber zusätzlich das Geburtsdatum eingetragen, so führt die Prüfung zu folgendem Ergebnis:

Die Adresse konnte postalisch validiert und die PLZ korrigiert werden. Da zusätzlich das Geburtsdatum eingetragen wurde, konnte die Person identifiziert werden.

6.6.1.2 Speicherung der Ergebnisse

In der Regel erhalten Sie die Antwort sofort. Sollte die Antwortzeit aus technischen Gründen länger sein, so ist der tvhOS nicht blockiert, bis eine Antwort vorliegt. Sie können ganz normal weiter arbeiten. Alle Antworten werden in Ihrem Postfach hinterlegt, so dass Sie auch zu einem späteren Zeitpunkt die Antwort prüfen können.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Ergebnisse 3 Monate nach Abrechnung aus dem Postfach entfernt.



Mitteilungseingang

Eingangsdatum	Betreff	Gelesen
19.10.2012 13:26	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr/Frau Uno Fünf*	☑
19.10.2012 13:24	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr/Frau Uno Fünf*	☑
19.10.2012 13:21	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf*	☑
02.09.2012 10:34	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf*	☑
02.09.2012 10:24	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf*	☑
02.09.2012 10:23	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf*	☑
02.09.2012 10:17	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf*	☑
30.08.2012 15:27	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf*	☑
30.08.2012 15:27	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf*	☑
30.08.2012 15:26	*Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Eins*	☑

1 bis 10 von 96

Mitteilungen empfangen

Bestätigungsdatum: 19.10.2012 **Anhänge:**

Betreff: Ergebnis der BONIMA-Anfrage für: Herr Uno Fünf

Meldung

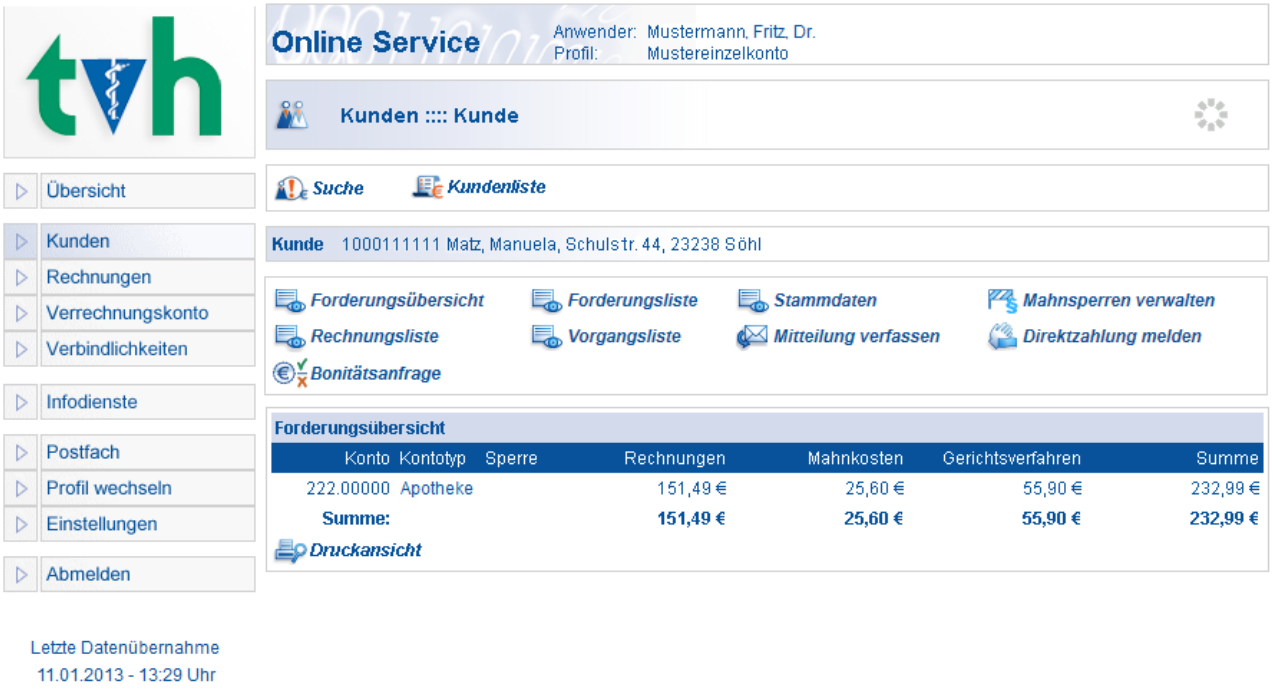
```
Ihre Angaben zur angefragten Person

Name: Herr Uno  Fünf
Adresse: Hellersbergstr. 14 , 41460 Neuss
Antragsnummer: 99
berechtigtes Interesse: Forderung
Auftragsnummer: P 181 000079446980
Ampelfarbe: rot
Identifizierung: Person wurde identifiziert.
```

Antworten

Druckansicht

6.7 Arbeiten mit dem ausgewählten Kunden



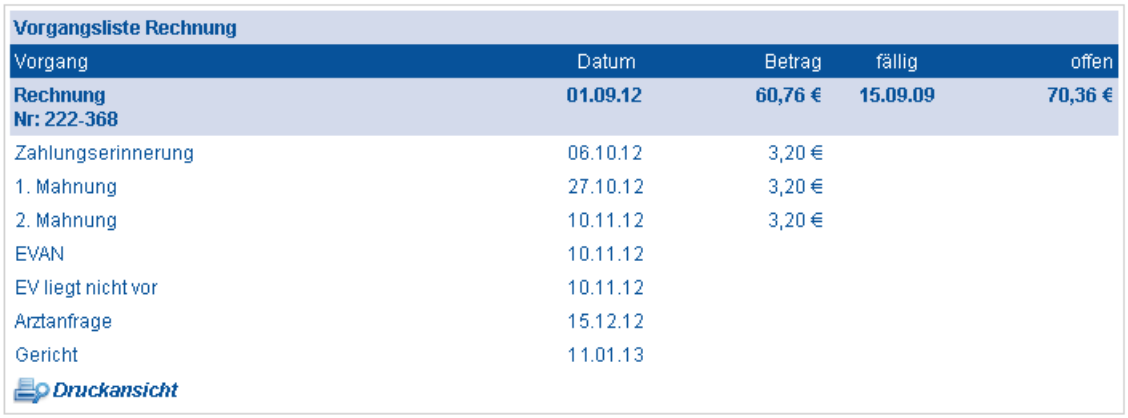
Wie oben angekündigt, können Sie die fett und kursiv angezeigten Kundennamen aus der Rechnungsliste, der Kundenlisten oder der Ergebnisliste der Kundensuchfunktion direkt anklicken.

Sie erhalten dann eine Forderungsübersicht des ausgewählten Kunden und die Möglichkeit, diesen weiter zu bearbeiten.

6.7.1 Funktion Kunde → Forderungsliste

Forderungsübersicht
Forderungsliste
Stammdaten
Mahnsperren verwalten
Rechnungsliste
Vorgangsliste
Mitteilung verfassen
Direktzahlung melden
Bonitätsanfrage
Forderungsliste
Vorgang Datum Betrag fällig offen
Rechnung Nr: 222-368 01.05.12 60,76 € 15.05.12 70,36 €
Rechnung Nr: 222-501 01.06.12 64,34 € 15.06.12 73,94 €
Rechnung Nr: 222-645 02.09.12 26,39 € 16.09.12 32,79 €
Gerichtsverfahren tvh-Geschäftskennzeichen: 55555 Aktenzeichen: 109109109109 Rechnungen: 222-368, 222-501, 222-645 zuzüglich 5.12% Zinsen ab 15.12.12 12.12.12 55,90 € 55,90 €
Summe: 232,99 €
Druckansicht

In dieser Übersicht können Sie auf die kursiv und fett dargestellte Rechnung klicken, um eine detaillierte Auflistung der relevanten Rechnungsvorgänge oder Gerichtsverfahren zu erhalten, die seit Rechnungsstellung aufgezeichnet wurden. Über die **Druckansicht** können Sie die Ergebnisliste ausdrucken.



Es handelt sich dabei um alle Vorgänge des vorgerichtlichen und gerichtlichen Mahnverfahrens sowie die Zahlungsvorgänge des Kunden. Für Forderungen, die bereits gerichtlich anhängig sind, kann diese Aufstellung recht umfangreich werden. Über die **Druckansicht** können Sie die Vorgangsliste ausdrucken.

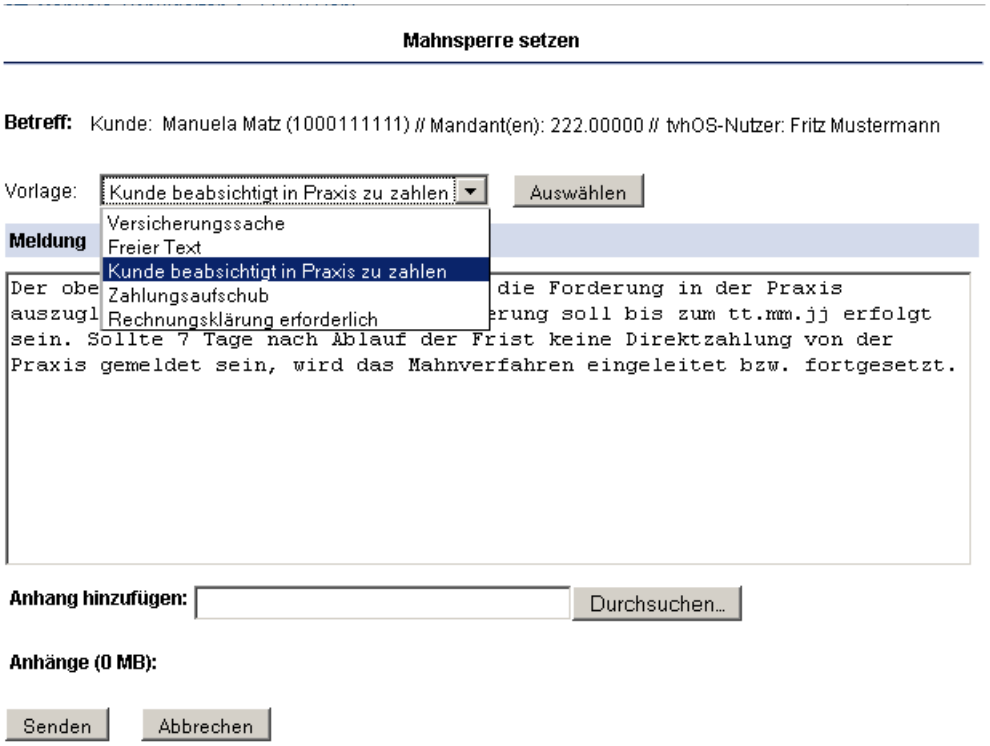
6.7.2 Funktion Kunde → Stammdaten

Durch Anklicken von **Stammdaten** erhalten Sie die bei uns gespeicherten Daten Ihres Kunden, die Sie ggf. mit den Daten in Ihrer Praxissoftware abgleichen können. Bei Abweichungen sollten Sie mit unserem Fakturierungsservice Rücksprache halten; möglicherweise gibt es auf der einen oder anderen Seite Korrekturbedarf.

6.7.3 Funktion Kunde → Mahnsperren verwalten

Mit dieser Funktion können Sie Mahnsperren setzen oder bereits gesetzte Mahnsperren wieder aufheben. Da die Sperren jeweils pro Verrechnungskonto geführt werden, ist die Auswahl des Kontos durch anhaken unerlässlich. Sollten in einem Profil mehrere Konten hinterlegt sein, ist entsprechende Sorgfalt bei der Auswahl geboten.

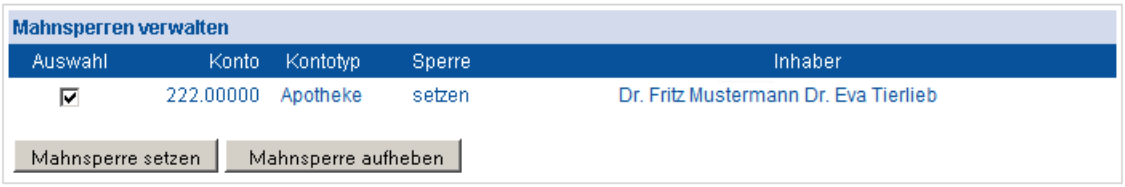
Hierbei ist zu beachten, dass die Mahnsperren nicht automatisch in unser operatives Abrechnungssystem gelangen, sondern eine elektronische Mitteilung an unseren Mahnservice auslösen. Nach Prüfung der sachlichen Richtigkeit wird die Mahnsperre dann von einer Sachbearbeiterin umgesetzt.



Falls Sie eine Mahnsperre anfordern, bietet Ihnen das System standardisierte Vorlagen, die es Ihnen erleichtern, eine entsprechende Nachricht an die tvh abzusetzen. Die Anforderung setzen Sie mit einem Klick auf Senden an die tvh ab.

Zu Ihrer Mitteilung können Sie einen Anhang hinzufügen. [siehe Abschnitt 6.8.1.1].

Das System quittiert Ihre Anforderung, indem in der Spalte **Sperre** der Text „setzen“ erscheint.



6.7.4 Funktion Kunde → Rechnungsliste

Bei Auswahl der Funktion Rechnungsliste erhalten Sie die Möglichkeit, den bereits unter **6.3.2** beschriebenen Rechnungsfilter auf den ausgewählten Kunden anzuwenden. Zu allen offenen Rechnungen können Sie eine Textnachricht an die tvh absetzen. Diese Textnachricht ist dann konkret auf die zugehörige Rechnung bezogen.

Durch Klick auf das Symbol können Sie sich den Rechnungsinhalt genauer ansehen.

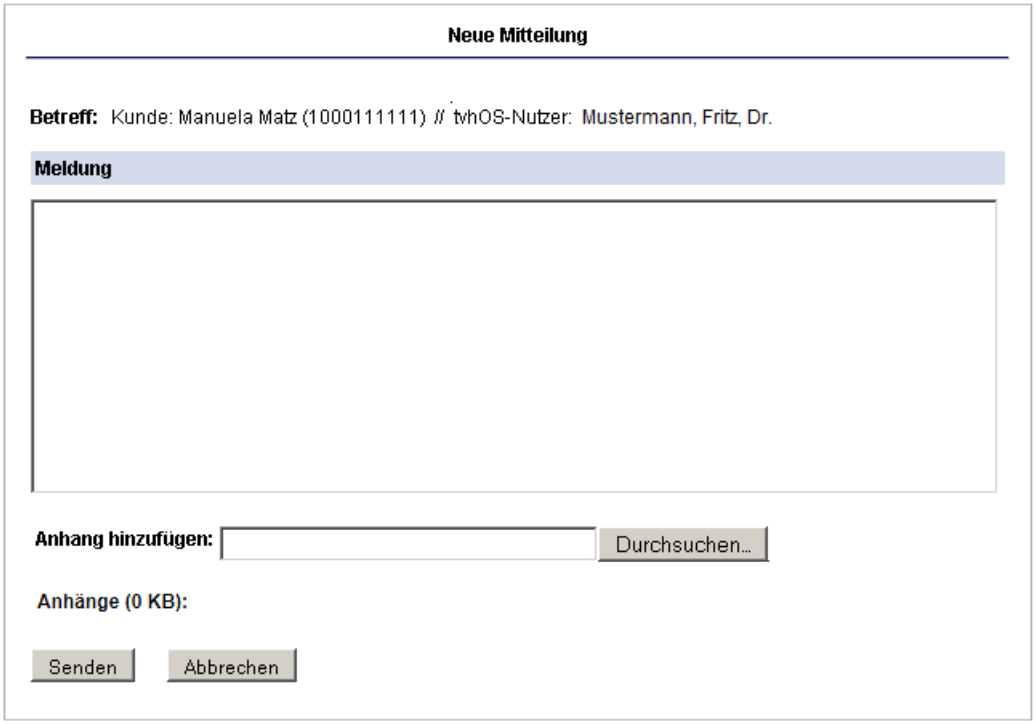
Über die **Druckansicht** können Sie die Rechnungsliste ausdrucken. Die Spalte **sofort** zeigt an, ob es sich um eine Sofortrechnung handelt. Sie können sich z.B. über die Sortierung nach der Spalte **sofort,** alle Sofortrechnungen zuerst anzeigen lassen.

6.7.5 Funktion Kunde → Vorgangsliste

Vorgang	Rechnung / Aktenzeichen	Datum	Betrag	fällig	offen
Rechnung Nr: 222-368		**01.03.12**	**60,76 €**	**15.03.12**	**70,36 €**
Rechnung Nr: 222-501		**01.04.12**	**64,34 €**	**15.04.12**	**73,94 €**
Zahlungserinnerung	222-368	06.04.12	3,20 €		
1. Mahnung	222-368	27.04.12	3,20 €		
Rechnung Nr: 222-645		**02.05.12**	**26,39 €**	**16.05.12**	**32,79 €**
Zahlungserinnerung	222-501	03.05.12	3,20 €		
2. Mahnung	222-368	10.05.12	3,20 €		
EVAN	222-368	10.05.12			
EV liegt nicht vor	222-368	10.05.12			
1. Mahnung	222-501	24.05.12	3,20 €		
Zahlungserinnerung	222-645	02.06.12	3,20 €		
2. Mahnung	222-501	08.06.12	3,20 €		
Arztanfrage	222-368	15.06.12			
1. Mahnung	222-645	28.06.12	3,20 €		
Gerichtsverfahren tvh-Geschäftskennzeichen: 55555 Aktenzeichen: 109109109109 Rechnungen: 222-368, 222-501, 222-645 zuzüglich 5.12% Zinsen ab 15.07.12		**12.07.12**	**55,90 €**		**55,90 €**
Gericht	222-368	12.07.12			
Gericht	222-501	12.07.12			
Gericht	222-645	12.07.12			
Antrag Erlass Mahnbescheid	109109109109	12.07.12			
Kostennachricht/Erlass MB/VB	109109109109	14.07.12			
Zustellung MB	109109109109	15.07.12			
Antrag Erlass Vollstreckungsb.	109109109109	12.11.12			
Kostennachricht/Erlass MB/VB	109109109109	14.11.12			
Zustellung VB	109109109109	15.11.12			

Mit dieser Funktion können Sie sich alle Vorgänge (Rechnungen, Mahnungen, Zahlungseingänge, Gerichtsverfahren, Stornierungen, Korrekturen und Streichungen) zu einem Kunden chronologisch anzeigen lassen. Den Betrachtungszeitraum können Sie über die Filtereinstellung einschränken. Über die **Druckansicht** können Sie die Vorgangsliste ausdrucken.

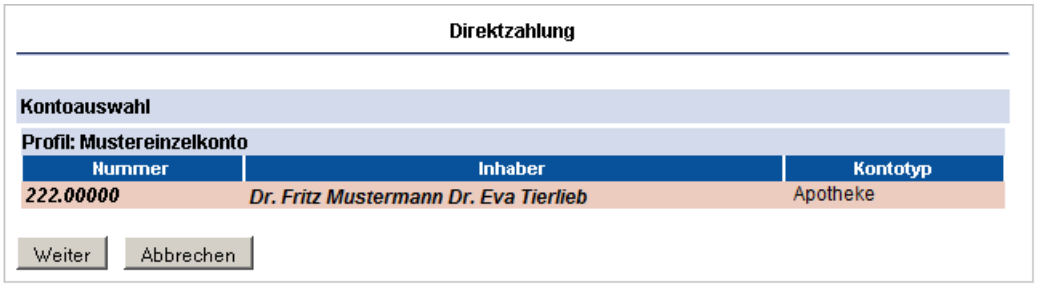
6.7.6 Funktion Kunde → Mitteilung verfassen



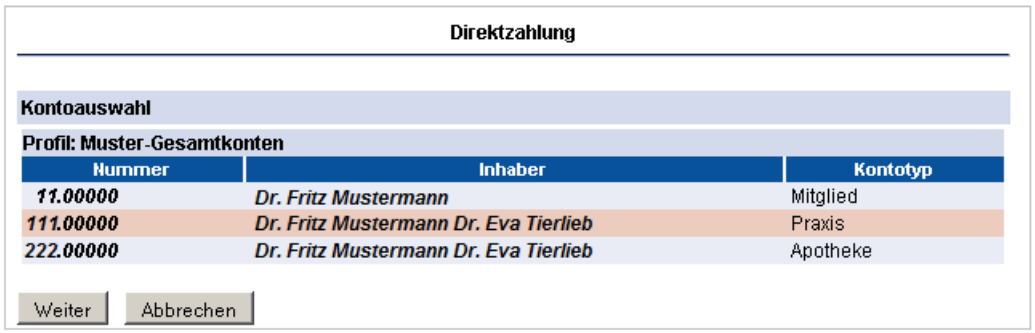
Diese Funktion erlaubt es, eine Mitteilung zum Kunden an die tvh abzusetzen. Diese Mitteilung an die tvh ist nicht rechnungsbezogen. Für rechnungsbezogene Mitteilungen verwenden Sie bitte die unter 6.7.4 beschriebene Möglichkeit.

Zu Ihrer Mitteilung können Sie einen Anhang hinzufügen. [siehe Abschnitt 6.8.1.1].

6.7.7 Funktion Kunde → Direktzahlung melden



Nach Aufruf dieser Funktion erscheint die Kontoauswahlmaske. Bestätigen Sie diese Abfrage mit Weiter , wenn in der Auflistung das richtige Konto angezeigt wird. Sollten in einem Profil mehrere Konten hinterlegt sein, kann die Auswahlmaske wie folgt aussehen.



Klicken Sie dann zunächst auf dasjenige Konto, dem diese Direktzahlung zugeordnet werden soll und anschließend erst auf Weiter . Nach der Kontoauswahl wird die Zeile des gewählten Kontos rot hinterlegt.

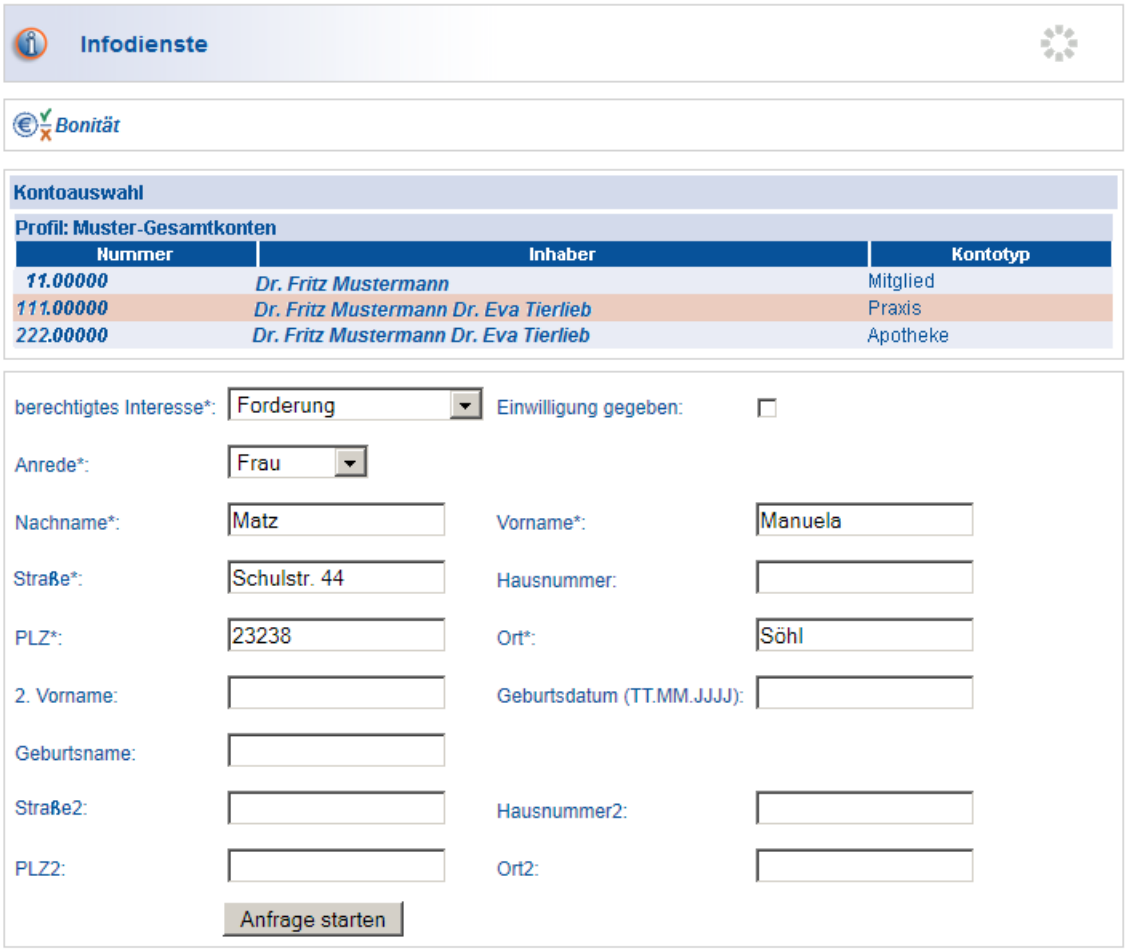
Direktzahlung
Betreff: Kunde: Manuela Matz (1000 111111) // Mandant(en): 222.00000 // tvhOS-Nutzer:Mustermann, Fritz., Dr.
Meldung
Der oben genannte Kunde hat am tt.mm.jj einen Betrag in Höhe von EUR XXXX,XX an uns gezahlt.
Anhang hinzufügen:
Durchsuchen...
Anhänge (0 KB):
Senden
Zurück
Abbrechen

Anschließend wird ein Mitteilungsfenster angezeigt, welches im Betreff die relevanten Bezugsdaten Anwender / Profil / Mandant / Kunde enthält und im Meldungsfenster einen vorbereiteten Text ausgibt. Hier tragen Sie an Stelle des Platzhalters „tt.mm.jj“ das Zahlungsdatum des Kunden und bei „XXXX,XX“ den Zahlbetrag ein.

Klicken Sie dann auf Senden , um die Direktzahlung an die tvh zu melden. Die gesendete Mitteilung wird anschließend im **Ausgang** des Postfachs gespeichert.

Zu Ihrer Mitteilung können Sie einen Anhang hinzufügen. [siehe Abschnitt 6.8.1.1].

6.7.8 Funktion Kunde → Bonitätsanfrage

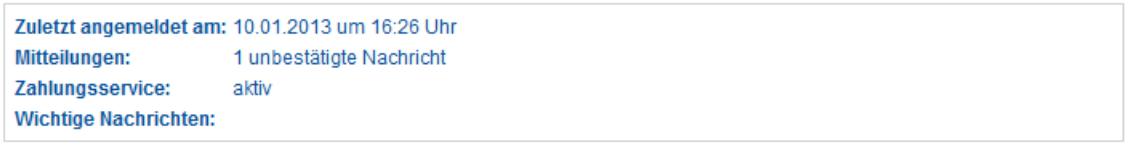


Über die Funktion Bonitätsanfrage gelangen Sie direkt in den Dialog zur Erfassung der Abfragedaten. Die Kundendaten werden automatisch aus den Stammdaten übernommen. Da die Hausnummer nicht getrennt von der Straße gespeichert wird, kann auch das Feld „Straße“ die Hausnummer enthalten. Über **Anfrage starten** lösen Sie die Bonitätsprüfung aus. [siehe Abschnitt 6.6.1]

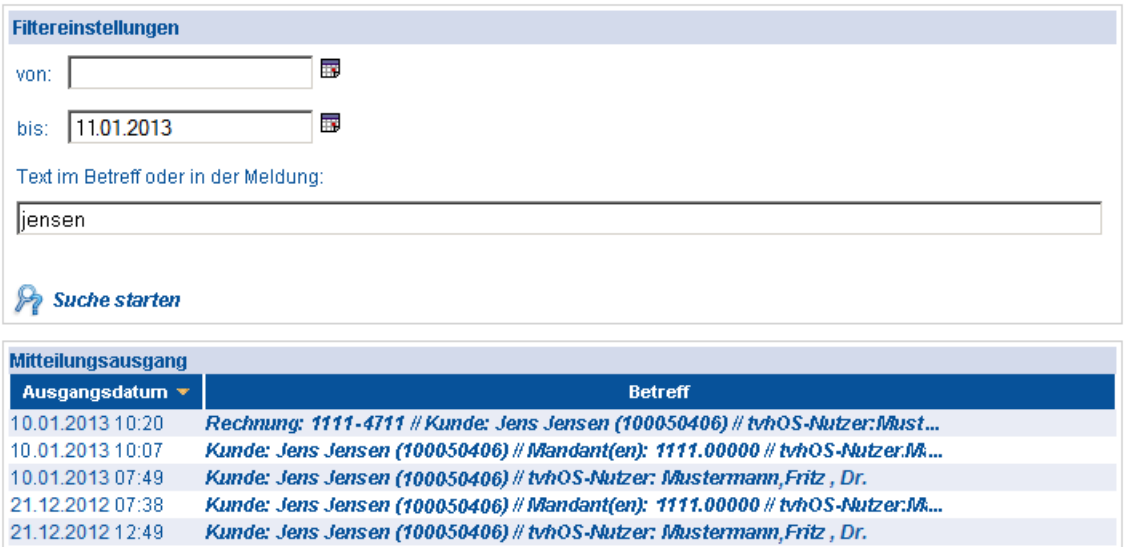
6.8 Hauptfunktion Postfach

Das Postfach verfügt über ein Eingangsfach und ein Ausgangsfach.

Jeder Anwender verfügt über ein persönliches Postfach. Dieses Postfach dient als sicherer und authentischer Kommunikationsweg zwischen dem Anwender und der tvh. Aus diesem Grund empfehlen wir unbedingt, Anfragen und Anweisungen an die tvh über den tvhOS vorzunehmen und nicht mit einem persönlichen E-Mail-Konto. Sie ersparen sich dadurch unnötige Rückfragen.

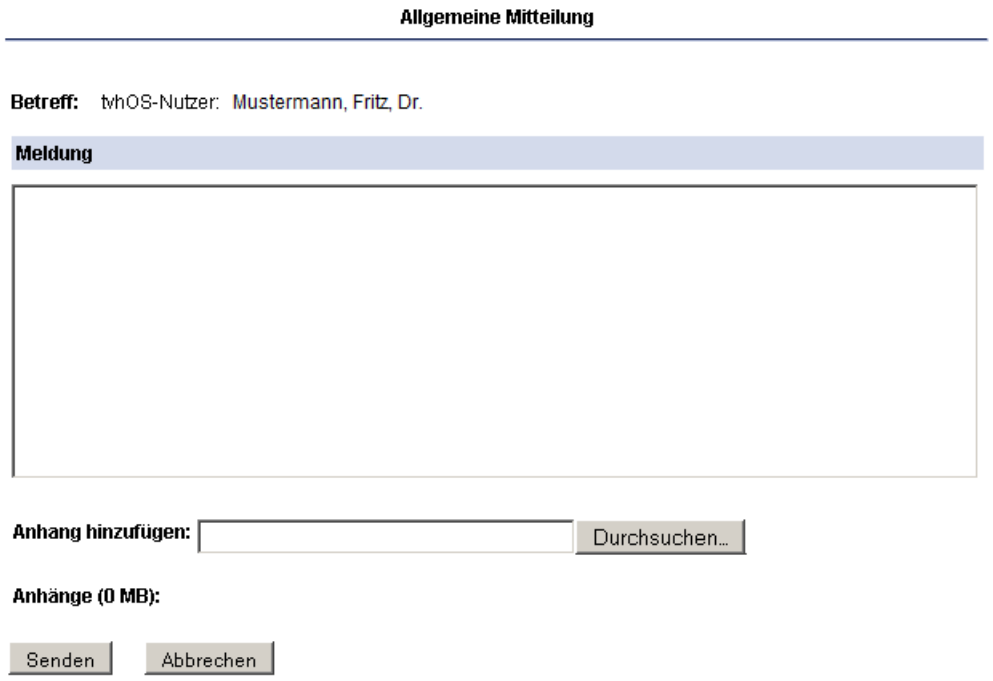


Die Anzahl der neuen Meldungen von der tvh wird Ihnen in der **Gesamtübersicht** angezeigt.



Sie können über die Filtereinstellungen die Anzeige der Mitteilungen in dem Posteingang und Postausgang für einen Zeitraum einschränken. Über das Textfeld kann gezielt nach Mitteilungen mit einem bestimmten Text im Betreff oder in der Meldung gesucht werden.

6.8.1 Funktion Postfach → Neue Mitteilung

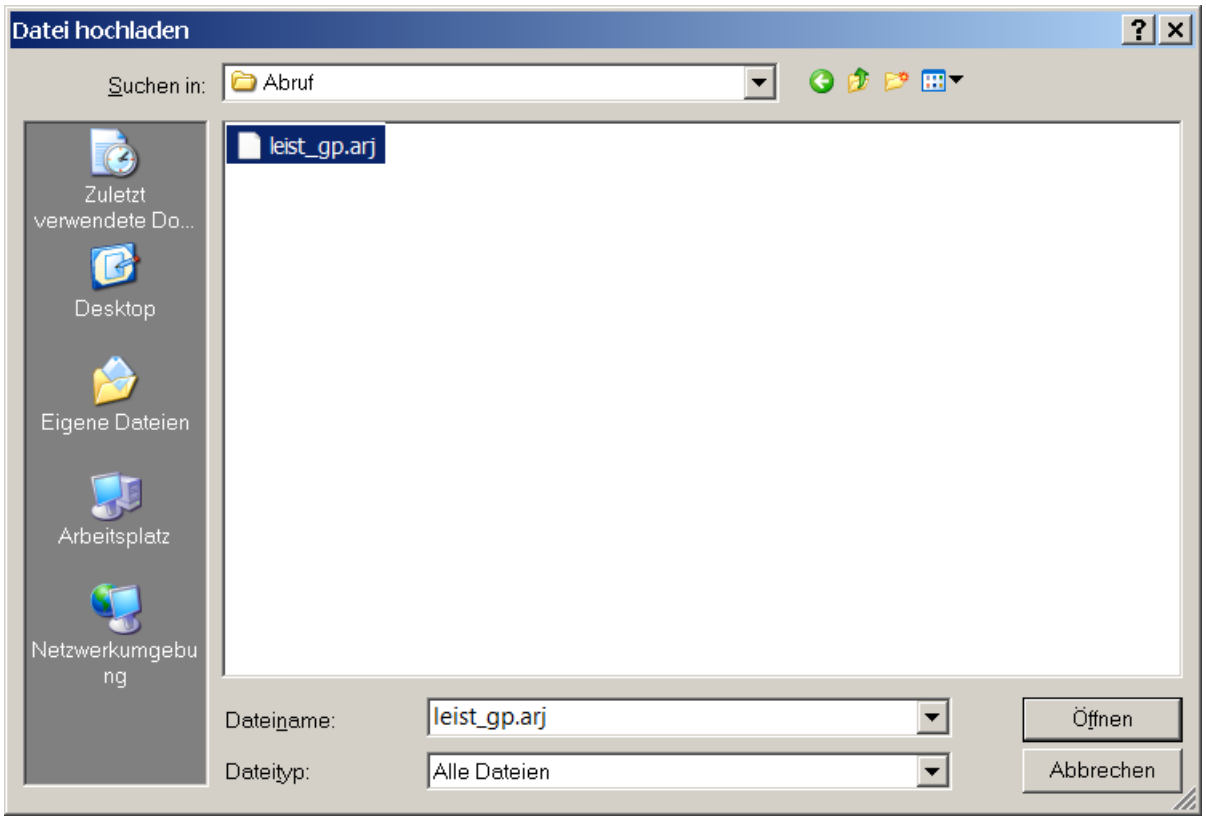


Die Funktion **Neue Mitteilung** bietet Ihnen ein Textfenster für den Eintrag Ihres Meldungstextes an.

6.8.1.1 Anhang hinzufügen

Bei allen Mitteilungen an die tvh können Sie Anhänge mit verschicken. Somit besteht die Möglichkeit, den Rechnungsabruf über den tvhOS zu versenden. Es können mehrere Anhänge zu einer Mitteilung hinzugefügt werden. Die Gesamtgröße ist auf 10 MB begrenzt.

Wenn Sie auf **Durchsuchen** klicken, öffnet sich ein Fenster, in dem Sie die zu verschickende Datei in Ihren Dateiordnern auswählen können.



Durch Klick auf **Öffnen** wird die ausgewählte Datei direkt hochgeladen. (Anmerkung: die zusätzliche Schaltfläche **Upload** wurde entfernt)

Eine angehängte Datei können Sie über den **Papierkorb** wieder entfernen.

6.8.2 Funktion Postfach → Eingang

Mitteilungen der tvh finden Sie im **Eingang**. Wenn Sie die Mitteilung gelesen haben, ist dieses über das Ankreuzfeld **Gelesen** zu bestätigen.

Enthält die Mitteilung ein oder mehrere Anhänge, so können Sie diese durch Anklicken des Dateinamens herunterladen.

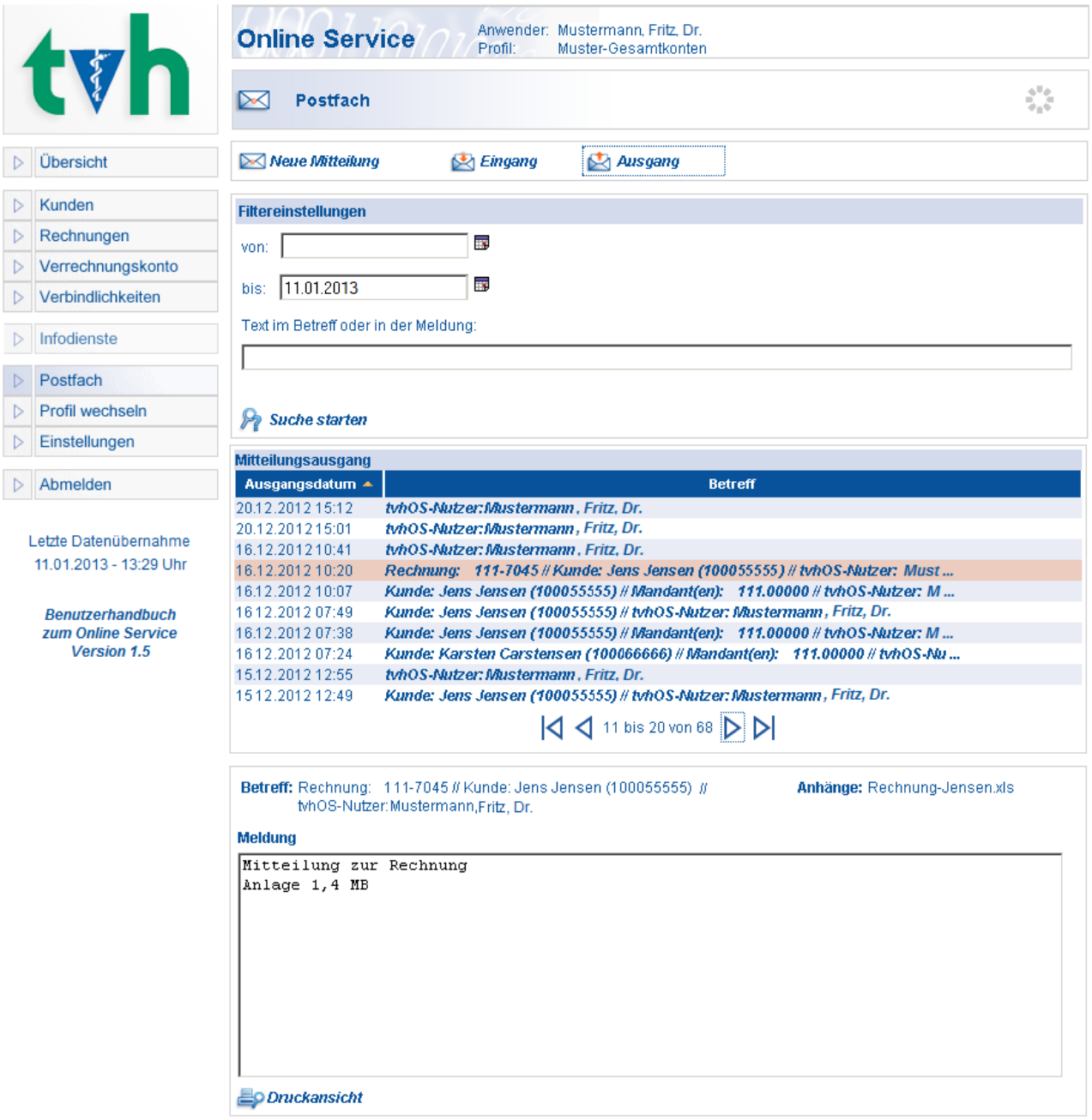
Über die Funktion **Druckansicht** kann eine Mitteilung ausgedruckt werden.

Antwort
Betreff: Antwort: Ihre Anfrage vom 27.12.2012
Meldung
Am Mittwoch, 02.01.2013 schrieben Sie:
> Sehr geehrter Herr Dr. Mustermann,
> bezugnehmend auf Ihre Anfrage vom 27.12.2012 teilen wir Ihnen mit,, dass Frau Manuela Matz der
> Mahnbescheid am 15.11.2012 zugestellt wurde.
> Bis zum heutigen Tage ist noch kein Geld eingegangen.
>
> Mit freundlichem Gruß
> Ihr tvh-Team
Anhang hinzufügen:
Durchsuchen...
Anhänge (0 MB):
Senden
Abbrechen

Über die Funktion **Antworten** können Sie auf eine Mail im Posteingang antworten

Zu Ihrer Antwort können Sie einen Anhang hinzufügen. [siehe Abschnitt 6.8.1.1].

6.8.3 Funktion Postfach → Ausgang



Mitteilungen an die tvh werden im **Ausgang** abgelegt.

Enthält die Mitteilung ein oder mehrere Anhänge, so können Sie diese durch Anklicken des Dateinamens herunterladen.

Über die Funktion **Druckansicht** kann eine Mitteilung ausgedruckt werden.

6.9 Hauptfunktion Profil wechseln → Wozu benötigen wir Profile?

In einer einfachen Welt besäße jede praktizierende Tierärztin bzw. jeder Tierarzt genau ein Konto bei der tvh, um die tierärztlichen Leistungen abrechnen zu können. In diesem Fall könnten wir davon ausgehen, dass jeder Anwender des tvhOS genau ein Abrechnungskonto besitzt. Diese Zuordnung wäre eindeutig und könnte im tvhOS fest gespeichert werden. Mehrdeutigkeiten wären also ausgeschlossen.

Die tierärztliche Geschäftspraxis ist weitaus komplexer. Mehrere Tierärzte arbeiten häufig in Gemeinschaften zusammen. In diesen Fällen werden auch die Geschäftsbetriebe von kurativer Praxis und Apotheke aus steuerlichen Gründen getrennt. Das kann dazu führen, dass ein Tierarzt Inhaber mehrerer Konten wird.

Zum besseren Verständnis nehmen wir folgendes Beispiel. Frau Dr. Tierlieb betreibt allein eine Kleintierpraxis. Außerdem engagiert sie sich mit Herrn Dr. Fritz Mustermann in einer gemeinschaftlich betriebenen Großtierpraxis sowie in einer zugehörigen Apotheke.

Frau Dr. Tierlieb nutzt unseren Online Service und ist Inhaberin bzw. Mitinhaberin der Konten Nr. 12.00000 (KT-Praxis) bzw. 111.00000 (GT-Praxis) und 222.00000 (GT-Apotheke).

Der Zugang zum tvhOS wurde von der tvh mit Zugriff auf alle o. gen. Konten eingerichtet. Zur Abgrenzung der Geschäftsbetriebe KT–Praxis und GT–Gemeinschaftspraxis bzw. –apotheke erhält Dr. Tierlieb von uns drei Profile.

Im Profil **Alle Konten** sind alle drei Konten hinterlegt. Dr. Tierlieb erhält bei Wahl dieses Profils einen Gesamtüberblick über Ihre geschäftlichen Engagements. Auskünfte über Kunden, die sowohl in der KT-Praxis als auch in der Gemeinschaft bedient werden, können mit dieser Einstellung umfassend eingeholt werden.

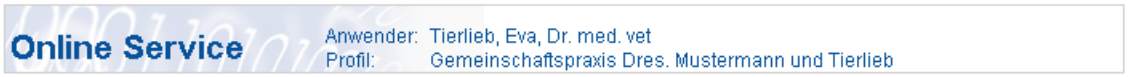
Konto	Kontotyp	Verrechnungskonto	VKD-Konto	Rücklagen	3er-Konto
12.00000	Mitglied	1.362,46 €	1.881,90 €	0,00 €	0,00 €
111.00000	Praxis	28.616,68 €	1.868,11 €	0,00 €	0,00 €
222.00000	Apotheke	16.126,89 €	2.225,59 €	0,00 €	0,00 €
Summe		46.106,03 €	5.975,60 €	0,00 €	0,00 €

Im Profil **Gemeinschaftspraxis** wird der tvhOS auf die beiden Gemeinschaftskonten beschränkt. Die Übersicht nach Konten gibt Auskunft nur über Konten, Forderungen und Rechnungen der Gemeinschaft.

Gesamtübersicht
Übersicht nach Konten
Salden
Konto | Kontotyp | Verrechnungskonto | VKD-Konto | Rücklagen | 3er-Konto
111.00000 | Praxis | 28.616,68 € | 1.868,11 € | 0,00 € | 0,00 €
222.00000 | Apotheke | 16.126,89 € | 2.225,59 € | 0,00 € | 0,00 €
Summe | | 44.743,57 € | 4.093,70 € | 0,00 € | 0,00 €

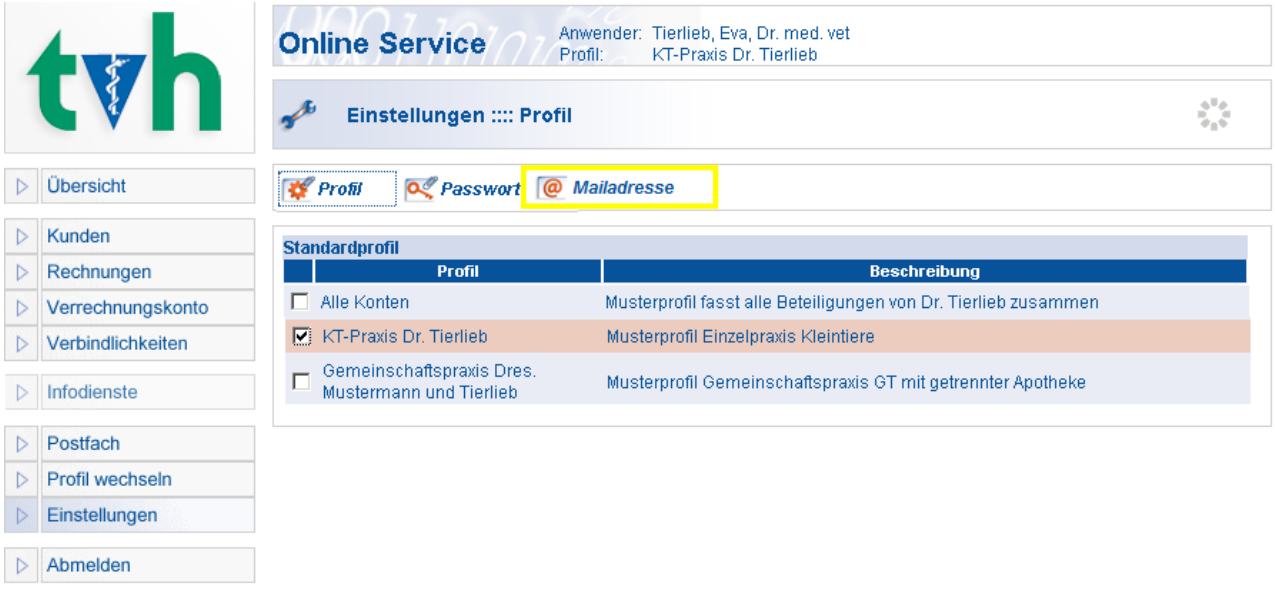
Das Profil **KT-Praxis** enthält das Konto Nr. 12.00000. Bei Wahl dieses Profils agiert Frau Dr. Tierlieb nur bezogen auf dieses Konto.

Falls mehrere Profile für einen Anwender eingerichtet wurden, legt die tvh ein Profil als Standardeinstellung fest. Dieses Standardprofil ist nach jedem Login automatisch voreingestellt. Der Anwender kann diese Grundeinstellung aber bei Bedarf mit der Funktion **Einstellungen** ändern.



Außerdem kann der Anwender während der Sitzung jederzeit das eingestellte Profil wechseln. Nach einem Profilwechsel wird stets die **Gesamtübersicht** angezeigt. Das aktuell gewählte Profil wird stets im Bildschirmabschnitt 1 angezeigt.

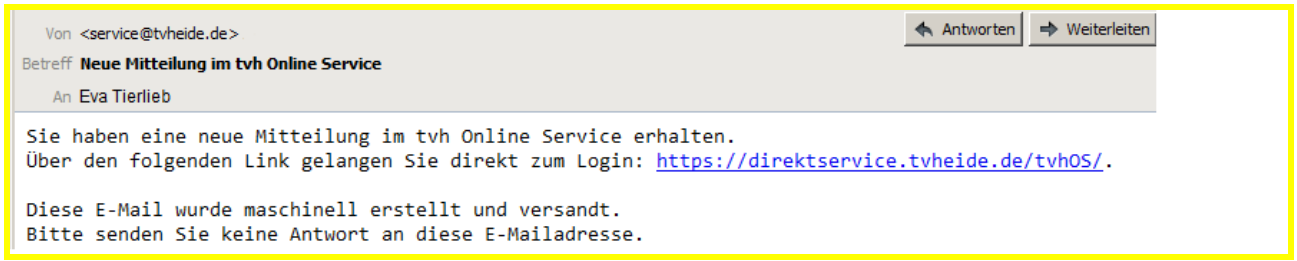
6.10 Hauptfunktion Einstellungen



Unter dieser Funktion können Sie das voreingestellte Profil wechseln, eine Passwort-Änderung vornehmen oder Ihre Mailadresse eintragen.

Wir raten dringend das Passwort regelmäßig, d.h. alle 6 – 8 Wochen zu ändern und das Passwort sowie Ihren Usernamen Dritten nicht zugänglich zu machen. Nach der Erstanmeldung zum tvhOS ist eine sofortige Passwort-Änderung unerlässlich.

Wenn Sie hier Ihre Mailadresse eintragen und das Ankreuzfeld anklicken, erhalten Sie eine Mitteilung in Ihrem E-Mail-Postfach sofern im tvhOS-Postfach eine neue Nachricht eingeht.


Von <service@tvheide.de>
Antworten
Weiterleiten
Betreff Neue Mitteilung im tvh Online Service
An Eva Tierlieb
Sie haben eine neue Mitteilung im tvh Online Service erhalten.
Über den folgenden Link gelangen Sie direkt zum Login: https://direktservice.tvheide.de/tvhOS/.
Diese E-Mail wurde maschinell erstellt und versandt.
Bitte senden Sie keine Antwort an diese E-Mailadresse.

6.11 Hauptfunktion Abmelden

Klicken Sie auf Abmelden, um Ihre tvhOS-Sitzung zu beenden. Es erfolgt ohne weitere Rückfrage ein sofortiges Logout.

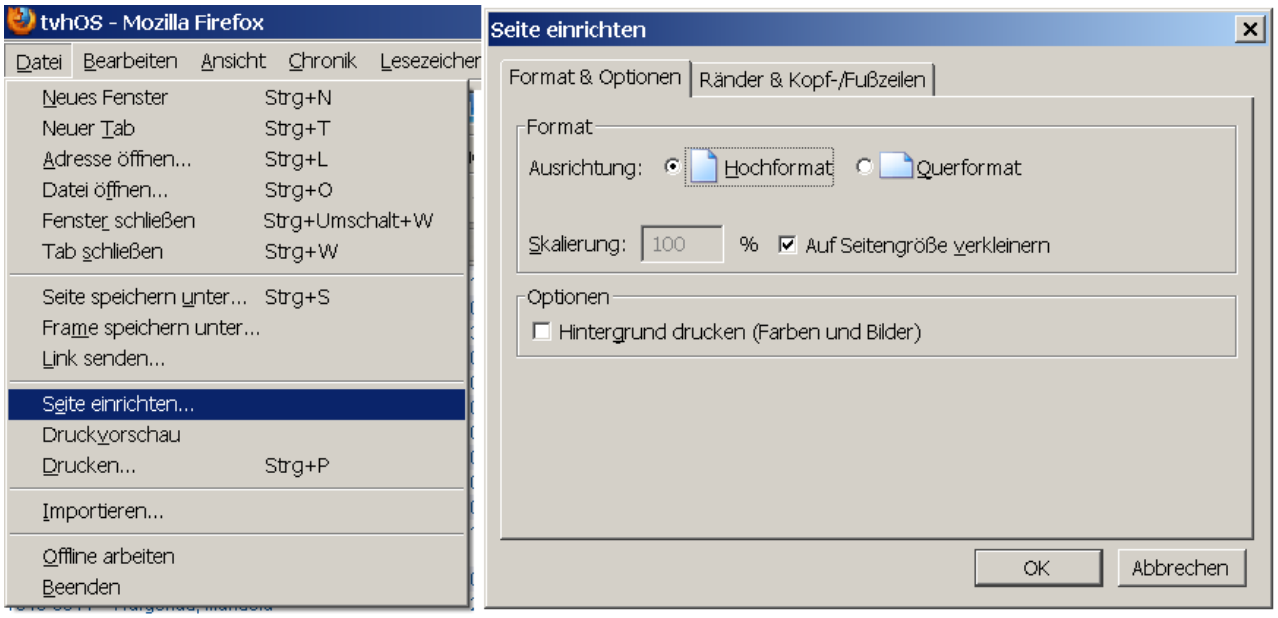
Aus Sicherheitsgründen ist der tvhOS mit einer Abschaltautomatik versehen. Falls Sie die Anwendung länger als 20 Minuten nicht bedienen, erfolgt systemseitig eine Abschaltung.

7 Druckansicht

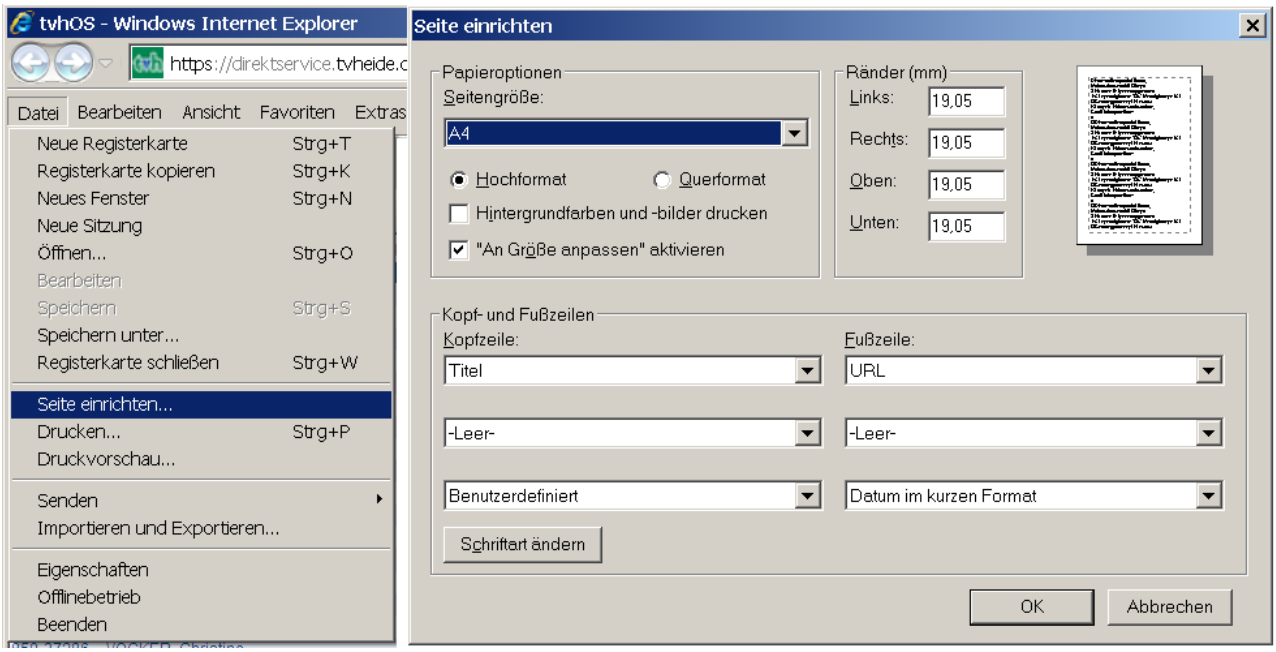
Für das Drucken wurden Standardfunktionen Ihres Browsers verwendet.

Über den Menüpunkt **Seite Einrichten** ist einmalig der Browser, wie in den nachfolgenden Abbildungen gezeigt, einzustellen.

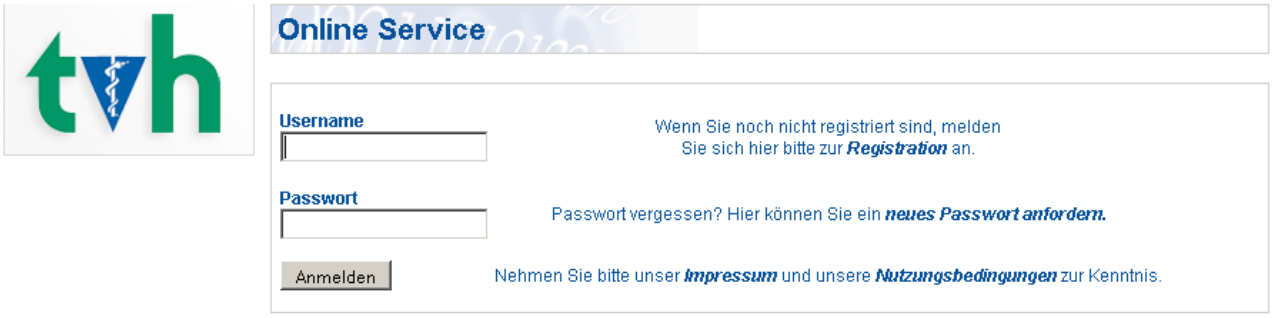
7.1 Mozilla Firefox



7.2 Windows Internet Explorer



8 Neues Passwort anfordern

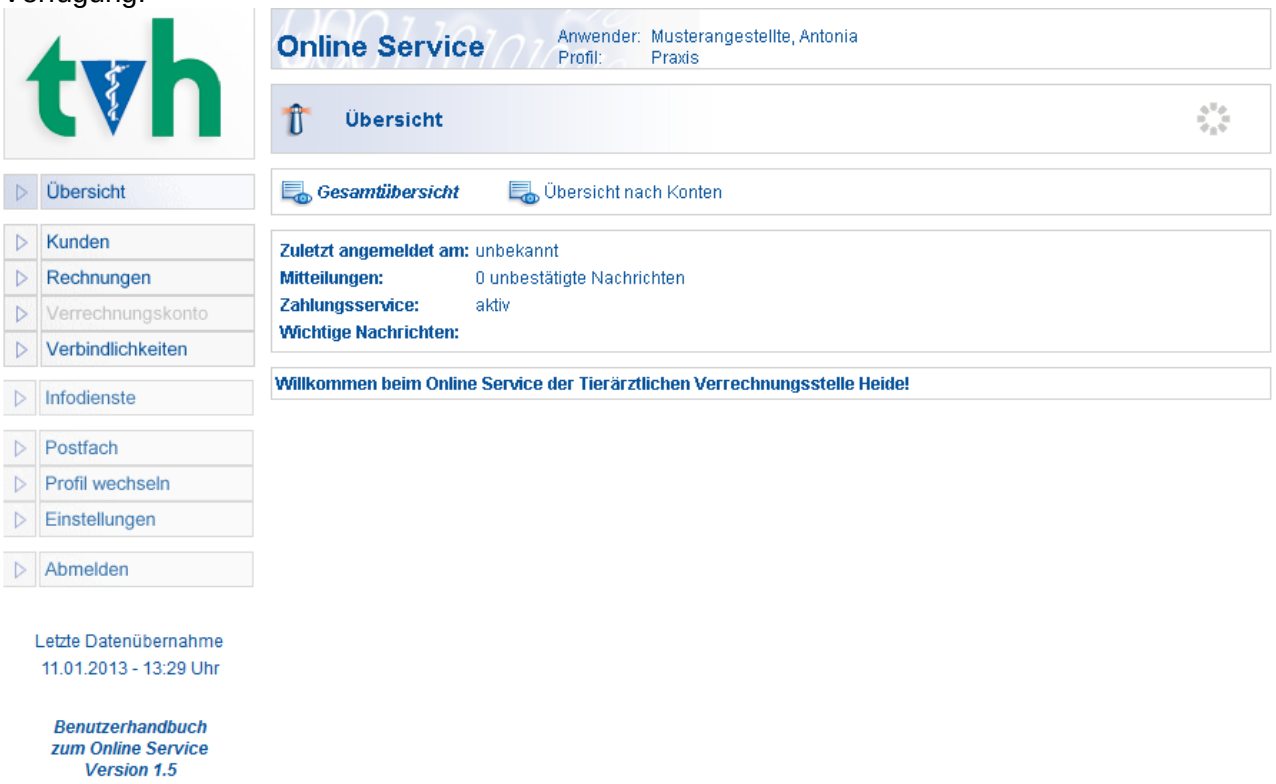

Online Service
Username
Wenn Sie noch nicht registriert sind, melden Sie sich hier bitte zur Registration an.
Passwort
Passwort vergessen? Hier können Sie ein neues Passwort anfordern.
Anmelden
Nehmen Sie bitte unser Impressum und unsere Nutzungsbedingungen zur Kenntnis.

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, so können Sie im Anmeldedialog durch klicken auf **neues Passwort anfordern** ein neues Passwort bei der tvh anfordern.

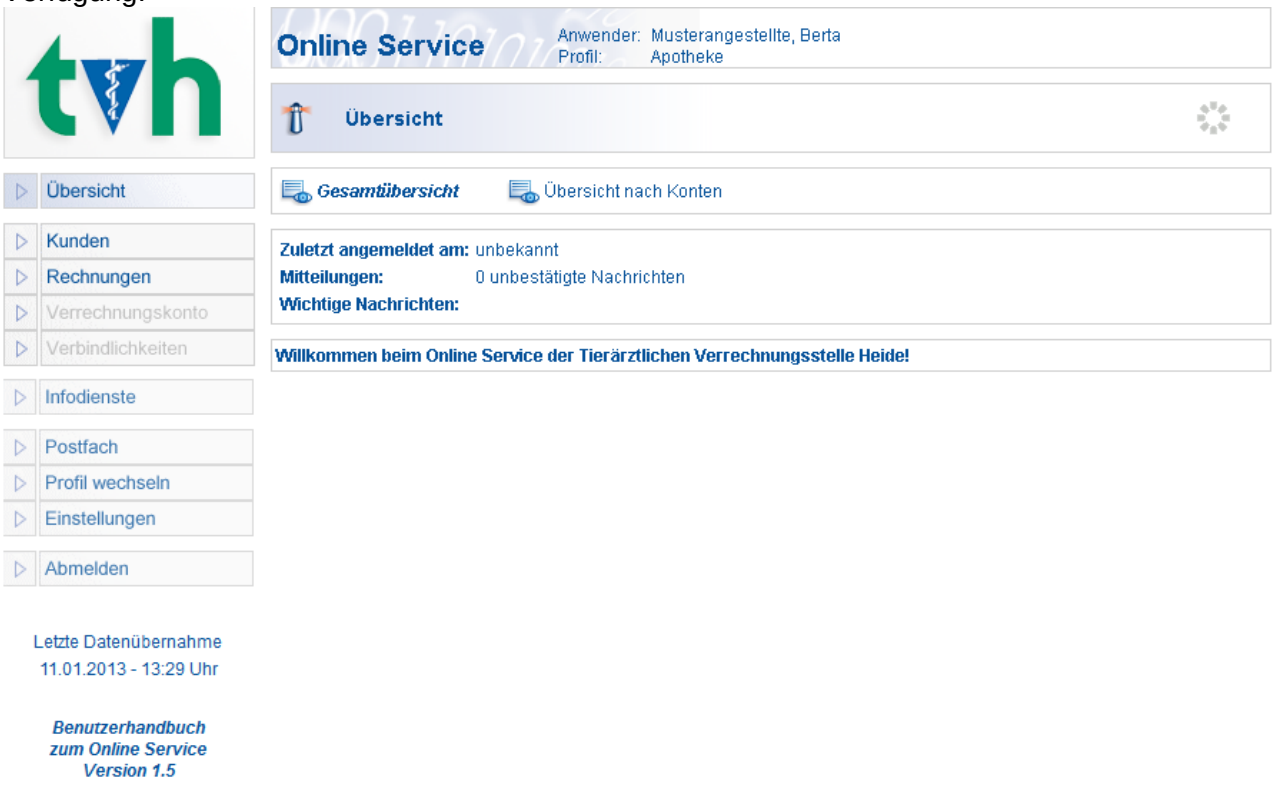
Geben Sie Ihren Usernamen oder Praxisbezeichnung ein und klicken auf **Passwort anfordern.** Wenn Wir Sie aufgrund Ihrer Eingaben identifizieren können, werden wir Ihnen auf dem Postwege ein neues Passwort schicken.

9 Angestelltenmodus

Der tvhOS stellt für Mitarbeiter zwei Angestelltenmodi mit eingeschränkter Sicht auf die Daten zur Verfügung.



Im ersten Angestelltenmodus stehen weder die Kontenübersicht noch das Verrechnungskonto zur Verfügung.



Im zweiten Angestelltenmodus werden zusätzlich zum ersten Angestelltenmodus die Verbindlichkeiten nicht angezeigt.

Registrierung zum tvh Online Service

Tierärztliche
Verrechnungsstelle Heide r.V.
- Kontoservice -
Hans-Böckler-Straße 23
25746 Heide

Ausfüllhinweis: Sie können dieses Formular ausdrucken und von Hand ausfüllen oder per PC ausfüllen und anschließend ausdrucken. Die Unterzeichnung rechts muss in allen Fällen im Original durch den Kontoinhaber erfolgen. **Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular per Brief an den tvh Kontoservice.**

Angaben zur Praxis und zum Antragsteller

Praxisbezeichnung:			
Straße Hausnr.:		PLZ Wohnort:	
Name:	Alleininhaber bzw. Teilhaber	Vorname:	
Telefon-Nr.:	für Rückfragen	E-Mail:	für Rückfragen

Angaben zum Verfügungsberechtigten

Name:		Vorname:	

Freizuschaltende Konten - für weitere Konten bitte zusätzliches Formular anhängen

tvh Kontonummer	tvh Kontonummer	tvh Kontonummer	tvh Kontonummer
☐ Vollzugriff	☐ Vollzugriff	☐ Vollzugriff	☐ Vollzugriff
☐ Modus 1	☐ Modus 1	☐ Modus 1	☐ Modus 1
☐ Modus 2	☐ Modus 2	☐ Modus 2	☐ Modus 2

Modus 1: Alle Funktionen außer Kontenübersicht und Verrechnungskonto
Modus 2: Alle Funktionen außer Kontenübersicht, Verrechnungskonto und Verbindlichkeiten

Freischaltung Bonitätsprüfung

☐ Bonitätsprüfung

Die Bonitätsprüfung ist kostenpflichtig.

Unterzeichnung durch Kontoinhaber

Ort u. Datum:	Stempelabdruck, Unterschrift des Antragstellers

Ich bin ordentliches Mitglied der Tierärztlichen Verrechnungsstelle Heide r. V. (tvh) und beantrage die Nutzungszulassung für den tvh Online Service sowie die Freischaltung meiner unten genannten tvh Konten. Die **Bedingungen zur Nutzung des tvh Online Services sowie von Bonitätsauskünften im tvh Online Service** habe ich zur Kenntnis genommen.

Interner Bearbeitungsvermerk - wird vom tvh Kontoservice ausgefüllt

Username:		Profil 1	
		Profil 2	
☐ eingerichtet am		Profil 3	
von Mitarbeiter		Profil 4	
☐ benachrichtigt am			
von Mitarbeiter			

Freischaltung Bonitätsprüfung im tvh Online Service

Tierärztliche
Verrechnungsstelle Heide r.V.
- Kontoservice -
Hans-Böckler-Straße 23
25746 Heide

Ausfüllhinweis: **Dieses Formular ist nur bei nachträglicher Freischaltung der Bonitätsprüfung zu verwenden.**
Sie können dieses Formular ausdrucken und von Hand ausfüllen oder per PC ausfüllen und anschließend ausdrucken. Die Unterzeichnung rechts muss in allen Fällen im Original durch den Kontoinhaber erfolgen.
Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular per Brief an den tvh Kontoservice.

Angaben zur Praxis und zum Antragsteller

Praxisbezeichnung:			
Straße Hausnr.:		PLZ Wohnort:	
Name:	Alleininhaber bzw. Teilhaber	Vorname:	
Telefon-Nr.:	für Rückfragen	E-Mail:	für Rückfragen

Angaben zu den Zugangsdaten im tvh Online Service

Username:	

Freischaltung Bonitätsprüfung

☐ Bonitätsprüfung

Die Bonitätsprüfung ist kostenpflichtig.

Unterzeichnung durch Kontoinhaber

Ort u. Datum:	Stempelabdruck, Unterschrift des Antragstellers

Ich bin ordentliches Mitglied der Tierärztlichen Verrechnungsstelle Heide r. V. (tvh) und beantrage die Freischaltung der Bonitätsprüfung im tvh Online Service. Die **Bedingungen zur Nutzung des tvh Online Services sowie von Bonitätsauskünften im tvh Online Service** habe ich zur Kenntnis genommen.

Interner Bearbeitungsvermerk - wird vom tvh Kontoservice ausgefüllt

Username:		Profil 1	
		Profil 2	
		Profil 3	
		Profil 4	

☐ freigeschaltet am	
von Mitarbeiter	
☐ benachrichtigt am	
von Mitarbeiter	

Bedingungen zur Nutzung des tvh Online Services

Stand 10.10.2011

1 Präambel

Nachfolgend werden die Bezeichnungen „Verein tvh“ bzw. „Verein“ abkürzend an Stelle des Vereinsnamens Tierärztliche Verrechnungsstelle Heide r.V. verwendet.

Der Verein tvh bietet seinen Mitgliedern Internet-Dienste an, im folgenden tvh Online Services genannt, die besonderen Nutzungsbedingungen unterliegen. Der Verein behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen erforderlichenfalls zu aktualisieren. Im Falle einer Verschlechterung der Rechtsposition des Nutzers wird dieser benachrichtigt. Die jeweils gültige Fassung der Nutzungsbedingungen kann durch Anklicken des Links „Nutzungsbedingungen“ auf der Übersichtsseite des tvh Online Services eingesehen werden. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vereins.

2 Vertragsgegenstand

Der Online-Nutzer und der Verein vereinbaren, dass Willenserklärungen auch über den tvh Online Service zu den nachfolgenden Bedingungen abgegeben werden können, wenn die vom Verein angebotenen Dienstleistungen diese Möglichkeit vorsehen.

3 Online-Nutzer

Online-Nutzer sind der Kontoinhaber selbst sowie die von ihm bevollmächtigten Personen. Für bevollmächtigte Personen sind individuelle Zugangsdaten zu beantragen.

4 Technische Voraussetzungen

Für die Online-Nutzung benötigt der Kunde einen Internetzugang. Dieser Netzzugang wird nicht vom Verein bereitgestellt.

5 Sicherheitsvorkehrungen

Die Kommunikation zwischen dem tvh Online Service und dem Computer des Online-Nutzers erfolgt grundsätzlich verschlüsselt. Dazu werden aktuelle Verschlüsselungstechniken (HTTPS, SSL) eingesetzt, die ein sicheres Arbeiten mit dem Online Service ermöglichen. Zur Nutzung des tvh Online Services erhält der Online-Nutzer Zugangsdaten, d.h. eine persönliche Identifikation (Username) sowie ein persönliches Kennwort (Passwort). Das Kennwort wird dem Online-Nutzer einmal seitens des Vereins mitgeteilt und ist unverzüglich nach Empfang vom Online-Nutzer zu ändern. Der Online-Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass kein Dritter in den Besitz dieser Zugangsdaten kommt. Der Verein haftet nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass Dritte die Zugangsdaten mit oder ohne Kenntnis des Online-Nutzers nutzen. Jede Person, die den Usernamen und das Passwort kennt, hat die Möglichkeit, Dienstleistungen zu nutzen. Sie kann z.B. Aufträge zu Lasten des Kontos erteilen. Der Online-Nutzer kann sein Passwort jederzeit ändern und sollte von dieser Möglichkeit auch in regelmäßigen Abständen Gebrauch machen. Das bisherige Passwort wird dann ungültig. Username und Passwort sind stets geheim zu halten. Die Sicherheitshinweise des Benutzerhandbuchs sind zu beachten und dort gegebene Verhaltensregeln sind einzuhalten.

6 Zugangswege

Der Online-Nutzer legitimiert sich in Bezug auf Anfragen bzw. Anweisungen an den Verein durch ein vorheriges erfolgreiches Login mit seinem Usernamen und Passwort. Es besteht die Gefahr, dass Zugangsdaten oder andere schützenswerte Informationen Unbefugten zugänglich werden, wenn im Internet die tvh Adresse nicht direkt angegeben wird (z.B. bei Verwendung von Links). Daher sind Anweisungen und Anfragen nur unter dem folgenden direkten Zugang zu tätigen:
https://direktservice.tvheide.de/tvhOS

Sollte der Online-Nutzer dennoch andere, hier nicht genannte Zugangswege benutzen, z.B. über das Anklicken von unterstrichenen Namen oder Hinweisen (sog. Links), oder den Zugang mittelbar über andere Dienstanbieter wählen, so geschieht dies auf sein eigenes Risiko. Dieses Risiko kann dadurch verringert werden, dass sich der Online-Nutzer zuvor das Zertifikat des Servers nach den Vorgaben des von ihm verwendeten Browsers anzeigen lässt, um sicherzustellen dass eine direkte Verbindung mit dem Verein tvh besteht.

7 Finanzielle Nutzungsgrenze und Verfügungsbefugnis

Der Online-Nutzer darf Verfügungen nur im Rahmen des Kontoguthabens oder eines vorher für das Konto eingeräumten Rechnungsvorschusses vornehmen. Sofern eine Prüfung des Vereins ergibt, dass der gewünschte Vorschuss außerhalb des Verfügungsrahmens steht, kann eine Kürzung durch den Verein vorgenommen werden. Die Buchung solcher Verfügungen auf dem Konto führt lediglich zu einer geduldeten Kontoüberziehung. Der Verein ist berechtigt, in diesem Fall höhere Gebühren für geduldete Finanzmittelbereitstellungen gemäß Gebührenordnung zu verlangen.

8 Nachrichtenfreigabe

Erklärungen jeder Art (z.B. Mitteilungen über Direktzahlungen oder Überweisungsaufträge) gelten als abgegeben, wenn sie im tvh Online Service abschließend zur Übermittlung an den Verein freigegeben werden.

9 Auftragsdurchführung

Der Verein und die in die Abwicklung des Zahlungs-auftrages eingeschalteten Bankinstitute sind berechtigt, die Bearbeitung ausschließlich anhand der numerischen Angaben von Kontonummer und Bankleitzahl vorzunehmen. Fehlerhafte Angaben können Fehlleitungen des Zahlungsverkehrs und damit Schäden für den Kontoinhaber zur Folge haben. Die online erteilten Aufträge werden im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes im Verein manuell bearbeitet. Der Verein kann sich vor Ausführung eines Auftrages telefonisch vom Online-Nutzer die Ordnungsmäßigkeit bestätigen lassen. Soweit eine derartige Bestätigung nicht erfolgen kann und Zweifel an der Echtheit bzw. Korrektheit des Auftrages bestehen, wird der Verein den Auftrag nicht ausführen. In diesem Fall erhält der Online-Nutzer eine Mitteilung über die Nichtausführung.

10 Sorgfaltspflichten des Online-Nutzers

Dem Online-Nutzer obliegen insbesondere folgende Sorgfaltspflichten:

(1) Der Online-Nutzer hat die Sicherheitsvorkehrungen gem. Nr. 5 (Geheimhaltung von Username und Passwort) einzuhalten und Username bzw. Passwort unverzüglich sperren zu lassen
(vgl. Nr. 11), wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter davon Kenntnis hat oder haben könnte.

(2) Die Sicherheitscodes gem. Nr. 5 sollten nicht abgespeichert werden. Insbesondere sind die Sicherheitseinstellungen des verwendeten Internet-Browsers möglichst hoch einzustellen (vgl. Sicherheitshinweise im Benutzerhandbuch).

(3) Der Online-Nutzer hat alle von ihm eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Dies gilt insbesondere für Kontonummern und Bankleitzahlen.

(4) Die vom Verein erstellten Abrechnungen und Mitteilungen sind unverzüglich zu prüfen und ggf. zu beanstanden.

(5) Die vertraglichen Regelungen und die Vorgaben des Benutzerhandbuchs samt Sicherheitshinweisen sind einzuhalten.

(6) Bei der Nutzung des Online-Services ist zu beachten, dass nur die vom Verein angegebenen Zugangswege (Nr. 6) genutzt werden.

(7) Der Online-Nutzer hat geeignete Schutzmaßnahmen zu ergreifen, um den Befall seines Computers mit Schadsoftware (Viren, Trojaner, u. ä.) zu verhindern. Fremdsoftware, einschließlich besonderer Verschlüsselungssoftware, ist nur von allgemein vertrauenswürdigen Anbietern zu beziehen.

(8) Der Online-Nutzer verpflichtet sich dazu, die vom Verein eingehenden Nachrichten in angemessenen Zeitabständen einzusehen.

11 Sperre

Der Zugang zu den Konten wird gesperrt,

(1) wenn der Online-Nutzer die Sperre schriftlich beantragt oder die Nutzung schriftlich kündigt, was jederzeit möglich ist,

(2) wenn der Verein feststellt, dass der Verfügungsrahmen unangemessen überzogen ist, oder der Zugang missbräuchlich verwendet wird.

Die Aufhebung der Sperre ist ausschließlich in Schriftform zu beantragen.

12 Datenschutz

Alle im Rahmen der Online-Nutzung entstehenden personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Zwecke der Vertragsdurchführung vom Verein erhoben, verarbeitet und genutzt.

13 Mobile Nutzung

Die vorstehenden Bedingungen zur Online-Nutzung gelten entsprechend für die mobile Nutzung. Unter mobiler Nutzung ist die Anwendung des Online-Services unter Verwendung mobiler Endgeräte (z.B. Mobiltelefon oder Laptop mit Internetverbindung) zu verstehen.

.....

Bedingungen zur Nutzung von Bonitätsauskünften im tvh Online Service

Stand 10.10.2011

1 Präambel

Nachfolgend werden die Bezeichnungen „Verein tvh“ bzw. „Verein“ abkürzend an Stelle des Vereinsnamens Tierärztliche Verrechnungsstelle Heide r.V. verwendet.

Der Verein tvh behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen erforderlichenfalls zu aktualisieren. Im Falle einer Verschlechterung der Rechtsposition des Nutzers wird dieser benachrichtigt. Die jeweils gültige Fassung der Nutzungsbedingungen kann durch Anklicken des Links „Nutzungsbedingungen“ auf der Übersichtsseite des tvh Online Services eingesehen werden. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vereins.

2 Vertragsgegenstand

Der Verein stellt dem Nutzer im Rahmen des tvh Online Services mit einem zusätzlichen Dienst die Möglichkeit zur Durchführung von Bonitätsprüfungen von Kunden bzw. Interessenten (Personen) zur Verfügung.

Die Bonitätsprüfung erfolgt unter Inanspruchnahme von Dienstleistungen der Firma CEG Creditreform Consumer GmbH in Neuss. Prüfungsanfragen werden im tvh Online Service aufgenommen und über gesicherte Kommunikationsverbindungen an ein Auskunftssystem der CEG Creditreform Consumer GmbH weitergeleitet. Die entsprechenden Antworten werden auf umgekehrtem Weg an den tvh Online Service zurückgereicht.

3 Zulassungsvoraussetzung

Die Zulassung zur Bonitätsprüfung muss vom Kontoinhaber schriftlich beantragt und vom Verein bestätigt werden. Voraussetzung dafür ist eine Zulassung zur Nutzung des tvh Online Services.

4 Durchführung von Prüfungsanfragen

Eine Prüfungsanfrage darf vom Nutzer nur dann durchgeführt werden, wenn ein berechtigtes Interesse vorliegt. Ein berechtigtes Interesse an der Erteilung von Bonitätsauskünften liegt vor, wenn der Nutzer mit seinem Kunden bzw. Interessenten erstmals oder wiederholt in konkrete Geschäftsbeziehungen treten will oder wenn die Bonitätsauskünfte zur Unterstützung geschäftlicher Entscheidungen (beispielsweise Durchsetzung von Forderungen, Ausübung von Leistungsverweigerungsrechten) im Rahmen bestehender Vertragsbeziehungen erforderlich sind.

(1) Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Anfrage trägt der Nutzer. Dem Nutzer obliegt die verantwortungsvolle Verwertung und Interpretation der Auskünfte im Sinne des schutzwürdigen Interesses der betroffenen Personen.

Der Verein tvh hat die Gründe für das Vorliegen eines berechtigten Interesses je Anfrage mit einer Aufbewahrungsdauer von mindestens 5 Jahren aufzuzeichnen.

(2) Der Nutzer hat das Recht, eine Personenauskunft anzeigen zu lassen bzw. auszudrucken oder in maschinenlesbarer Form zu speichern. Im Fall der Aufbewahrung oder Speicherung von Auskünften hat der Nutzer die Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) einzuhalten.

Der Nutzer darf die übermittelten Daten nur für den Zweck verarbeiten oder nutzen, zu dessen Erfüllung sie ihm übermittelt wurden. Eine Verarbeitung oder Nutzung für andere Zwecke oder für Zwecke Dritter ist ausgeschlossen. Insbesondere ist eine Weitergabe der Daten in unveränderter oder weiterverarbeiteter Form nicht gestattet.

(3) Erkennt der Nutzer, dass die Identität zwischen angefragter Person und der Person, zu der Daten übermittelt wurden, im Einzelfall nicht gegeben ist, so besteht bezüglich der übermittelten Daten ein absolutes Nutzungsverbot.

(4) Das Ergebnis einer Prüfungsanfrage wird in den Farben einer Verkehrsampel dargestellt. Die Farbe rot bedeutet, dass Negativdaten vorliegen; gelb bedeutet, dass Vorsicht bei der Geschäftsanbahnung geboten ist und eine hohe Ausfallwahrscheinlichkeit besteht und grün, dass keine Negativmerkmale vorhanden sind. Wird keine Farbe angezeigt, die Ampel also grau bleibt, ist die Person unbekannt.

(5) Im Rahmen der Anfragebearbeitung wird die postalische Schreibweise der Adresse geprüft. Eine Bestätigung der angefragten Person an dieser Adresse ist damit nicht verbunden.

(6) Der Verein gibt weder positive noch negative Zahlungserfahrungen an Dritte, insbesondere nicht an die Firma CEG Creditreform Consumer GmbH weiter. Aus diesem Grund dürfen Bonitätsprüfungen ohne vorherige Einwilligungserklärung des Kunden vorgenommen werden. Alle im Rahmen einer Anfrage erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Zwecke der Vertragsdurchführung verwendet.

5 Haftung

Der Verein haftet nicht für die sachliche Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten bzw. aus öffentlichen Verzeichnissen entnommenen Daten.

Der Verein haftet ausschließlich bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Verein, sofern eine schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht vorliegt. Dabei ist die Haftung auf Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens begrenzt.

Der Verein haftet nicht für Datenverlust, Datenverfremdung oder -verfälschung bei der Übertragung der Daten und die mit diesen Vorfällen verbundenen Wiederbeschaffungs- bzw. Wiederherstellungskosten. Ebenfalls haftet der Verein nicht für materielle oder immaterielle Schäden, die durch mangelnde Sicherheit der Datenübertragung bzw. durch Handlungen Dritter während der Datenübertragung verursacht werden.

Alle vertraglichen Ansprüche gegen den Verein verjähren spätestens nach 12 Monaten nach Durchführung einer Anfrage, soweit der Kunde zu diesem Zeitpunkt die anspruchsbegründeten Umstände kannte oder hätte kennen müssen.

Verstößt der Nutzer gegen vertragliche Verpflichtungen, insbesondere durch missbräuchlichen Abruf von Daten oder missbräuchliche Verwendung von Personenauskünften, begründet dies Schadensersatzansprüche des Vereins gegenüber dem Nutzer. Dies gilt auch für den Fall, dass der Verein selbst von Dritten in Anspruch genommen wird.

6 Kündigung / Sperre einer Zulassung

Der Zugang zur Bonitätsprüfung wird gesperrt, wenn der Kontoinhaber oder der Nutzer die Sperre schriftlich beantragt oder die Nutzung schriftlich kündigt, was jederzeit möglich ist.

7 Außerordentliches Kündigungsrecht des Vereins

Der Verein hat das Recht eine Zulassung zu sperren, wenn Datenschutzrichtlinien nicht eingehalten werden oder der Zugang missbräuchlich verwendet wird. Die Aufhebung einer Sperre ist in Schriftform durch den Kontoinhaber zu beantragen.

Auf Weisung einer Aufsichtsbehörde nach § 38 BDSG oder bei Änderung der gesetzlichen Vorschriften ist der Verein berechtigt, die Nutzungsbedingungen und die vertraglich vereinbarten Leistungen zu ändern oder zu ergänzen oder mit schriftlicher Erklärung gegenüber dem Vereinsmitglied zu kündigen. Das geschieht nur, sofern gesetzliche Vorschriften oder Auflagen die Fortführung der Dienstleistung rechtlich unterbinden oder wirtschaftlich undurchführbar machen.

8 Gebühren für Bonitätsanfragen

Jede Anfrage ist kostenpflichtig. Die Gebühr pro Anfrage beträgt 2,50 EUR zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer und wird mit der Dienstleistungsrechnung des Vereins am Ende des Monats abgerechnet.